

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del catálogo en línea, página web y Repositorio Institucional del CRAI-USTA, así como en las redes sociales y demás sitios web de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor, nunca para usos comerciales.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**Implementación de un Sistema Integrado de Gestión con base en la NTC ISO
9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 para el mejoramiento organizacional de Next Clean
una línea de servicio de la empresa Next Services S.A.S**

Dayana Lorena Sanabria Granados

Trabajo de grado para optar el título de Ingeniero industrial

Director

Manuel Antonio Márquez Díaz

Magister en creatividad e innovación organizacional

Doctorado © Gestión empresarial

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Facultad de Ingeniería Industrial

2019

Dedicatoria

Dedico este gran logro en primer lugar a Dios, por iluminar mi camino, por ser mi esperanza, mi favor y mi guía.

A mis padres Orlando Sanabria y Yomaira Granados Mier, demás familiares y amigos por su amor, confianza, consejos, enseñanzas, apoyo y motivación, que han hecho de mí una persona de bien.

A mis maestros y en especial al Ingeniero Manuel Antonio Márquez Díaz, director del proyecto por sus aportes, apoyo y paciencia en cada uno de los días de desarrollo del proyecto.

A Next Services S.A.S. por su colaboración, apoyo, confianza, paciencia y oportunidad de enseñanza durante este proceso formativo.

Dayana Lorena Sanabria Granados

Contenido

	Pág.
Resumen	17
Abstract	18
1. Introducción	19
1.1. Definición del problema	19
1.1.1. Descripción del problema.....	19
1.2. Justificación	21
1.3. Objetivos	22
1.3.1. Objetivo General.....	22
1.4. Objetivos Específicos	22
2. Marco Referencial	23
2.1. Marco Teórico.	23
2.1.1. Procedimiento de gestión documental	23
2.2. Marco Conceptual.....	33
2.3. Marco Histórico	41
2.4. Marco Legal.....	43
2.5. Estado del arte	51
3. Método	52

4.	Resultados	58
4.1.	Diagnostico	58
4.1.1.	Elaboración de herramienta diagnostica.	58
4.1.2.	Aplicación y resultados del diagnóstico.	60
4.1.3.	Procesos Claves.	64
4.1.4.	Sensibilización.	67
4.2.	Documentación	68
4.2.1.	Estructura documental.	68
4.2.2.	Presentación de documentos.	69
4.3.	Manual Integral.....	72
4.3.1.	Contexto de la Organización.....	72
4.3.2.	Liderazgo y participación de los trabajadores	89
4.3.3.	Planificación.....	99
4.3.4.	Apoyo.....	104
4.3.5.	Operación.	120
4.4.	Implementación	130
4.4.1.	Mecanismos de control e indicadores de gestión.....	130
4.4.2.	Presentación de documentos a la Gerencia.	133
4.4.3.	Divulgación y socialización de la información documentada.	133
4.4.4.	Seguimiento a la aplicación de los documentos.	134
4.5.	Valoración	135
4.5.1.	Auditoria interna.	135

5.	Conclusiones	140
6.	Recomendaciones	141
7.	Referencias Bibliográficas	142

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Describe las fases del proyecto.	55
Figura 2. Describe los resultados del diagnóstico de la NTC ISO 9001:2015.	60
Figura 3. Describe los resultados del diagnóstico de la NTC ISO 45001:2018.	61
Figura 4 Describe el porcentaje de implementación de la NTC ISO 9001:2015.	61
Figura 5 Describe el porcentaje de implementación de la NTC ISO 45001:2018.	62
Figura 6 Procesos claves. Adoptado: [35]	66
Figura 7 Fotografía capacitación de Sensibilización.	68
Figura 8 Pirámide documental SIG. Adoptado: [31]	69
Figura 9 Encabezado de los documento.	70
Figura 10 Estructura Planeación Estratégica. Adoptado: [31].....	73
Figura 11 Logo Next Services S.A.S. Adoptado: [35]	78
Figura 12 Logo Next Clean. Adoptado: [35].....	79
Figura 13 Logo Next Food. Adoptado: [35].....	79
Figura 14 Logo Next Support. Adoptado: [35].....	80
Figura 15 Organigrama Next Services S.A.S.	81
Figura 16 Matriz de poder-influencia.	83
Figura 17 Mapa de procesos.	85
Figura 18 Fotografía de la metodología de revisión verbal de caracterizaciones.....	88
Figura 19 Fotografía de la metodología de revisión escrita de caracterizaciones	89
Figura 20 Fotografía capacitación de políticas y objetivos	91
Figura 21 Fotografía de la política corporativa exhibida en la oficina múltiple.....	92

Figura 22 Fotografía del buzón de sugerencias realizado por la representante del Copasst, con el fin de incentivar su participación.	96
Figura 23 Fotografía de la presentación de las representantes del Copasst y del Covila	97
Figura 24 Representante del COPASST	98
Figura 25 Representante del COVILA	98
Figura 26 Pantallazo de la solicitud de cambio	103
Figura 27 Fotografía en uso de la aspiradora comprada	103
Figura 28 Pantallazo de control de cambios.	104
Figura 29 Distribución de la empresa. Fuente: Elaboración propia	106
Figura 30 Fotografía de aplicación de batería psicosocial.....	111
Figura 31 Fotografía socialización plan de emergencia operativo	115
Figura 32 Fotografía capacitación en primeros auxilios.....	115
Figura 33 Fotografía socialización de las medidas de intervención de riesgos	115
Figura 34 Fotografía socialización del plan de seguridad vial	116
Figura 35 Fotografía socialización de los riesgos y procedimientos seguros.....	116
Figura 36 Pantallazo evidencia de envío de Información de capacitaciones.....	117
Figura 37 Comunicación.....	118
Figura 38 Fotografía de Simulacro 2019	122
Figura 39 Circular de información de emergencia por cliente.	123
Figura 40 Circular de los teléfonos de emergencia.....	124
Figura 41 Correo evidencia de informe de plan de trabajo.....	126
Figura 42 Correo evidencia de reuniones gerenciales. Fuente: Correo electrónico SIG	126
Figura 43 Mecanismos de trazabilidad.	127

Figura 44	Fotografía aplicación de evaluación de desempeño	131
Figura 45	Fotografía explicación de la metodología de codificación.....	133
Figura 46	Correo electrónico de aprobación de Información documentada.....	134
Figura 47	Fotografías de auditoria interna.....	136
Figura 48	Describe los resultados última revisión documental.	137
Figura 49	Describe el porcentaje de implementación última revisión documental.	138

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Valores de cumplimiento</i>	58
Tabla 2 <i>Información Documentada Enero 2019</i>	62
Tabla 3 <i>Codificación de información documentada</i>	71
Tabla 4 <i>Análisis D.O.F.A.</i>	74
Tabla 5 <i>Consolidado D.O.F.A</i>	76
Tabla 6 <i>Análisis P.E.S.T</i>	76
Tabla 7 <i>Consolidado P.E.S.T</i>	77
Tabla 8 <i>Partes interesadas</i>	81
Tabla 9 <i>Criterios matriz de poder-influencia</i>	83
Tabla 10 <i>Control de cambios</i>	102
Tabla 11 <i>Factores para la operación</i>	108
Tabla 12 <i>Capacitaciones</i>	114
Tabla 13 <i>Canales de comunicación</i>	117
Tabla 14 <i>Información documentada</i>	118

Lista de apéndices

- Apéndices 1. Documentación por requisitos
- Apéndices 2. Diagnóstico ISO 9001
- Apéndices 3. Diagnostico ISO 45001
- Apéndices 4. Diapositivas capacitación de sensibilización
- Apéndices 5. Lista de asistencia Capacitación de Sensibilización
- Apéndices 6. Manual del Sistema Integrado de Gestión
- Apéndices 7. Planeación estratégica
- Apéndices 8. Partes interesadas
- Apéndices 9. Caracterizaciones de procesos
- Apéndices 10. Acta de compromiso y liderazgo
- Apéndices 11. Procedimiento de revisión por la dirección
- Apéndices 12. Política corporativa 2019
- Apéndices 13. Política de no alcohol, tabaquismo y sustancias psicoactivas Apéndices 2.
- Apéndices 14. Política de Seguridad vial Apéndices 2.
- Apéndices 15. Matriz de riesgos y oportunidades por procesos
- Apéndices 16. Procedimiento de supervisión
- Apéndices 17. Procedimiento de seguimiento de satisfacción
- Apéndices 18. Capacitación de políticas y objetivos
- Apéndices 19. Lista de asistencia Capacitación políticas y objetivos
- Apéndices 20. Descripción de cargo Gerente
- Apéndices 21. Descripción de cargo Director de gestión
- Apéndices 22. Descripción de cargo Auxiliar administrativa

Apéndices 23. Descripción de cargo Profesionales de limpieza

Apéndices 24. Descripción de cargo Conserjes

Apéndices 25. Descripción de cargo Supervisora de operaciones

Apéndices 26. Descripción de cargo Auxiliar de gestión

Apéndices 27. Descripción de cargo Auxiliar logístico

Apéndices 28. Descripción de cargo Copasst

Apéndices 29. Descripción de cargo Covila

Apéndices 30. Procedimiento de consulta y participación de los trabajadores

Apéndices 31. Acta de apertura de votación Copasst

Apéndices 32. Acta de cierre de votación Copasst

Apéndices 33. Acta de constitución del Copasst

Apéndices 34. Acta de apertura de votación Covila

Apéndices 35. Acta de cierre de votación Covila

Apéndices 36. Acta de toma de cargo Covila

Apéndices 37. Acta de febrero Copasst

Apéndices 38. Acta de marzo Copasst

Apéndices 39. Acta de abril Copasst

Apéndices 40. Acta de mayo Copasst

Apéndices 41. Acta de junio Copasst

Apéndices 42. Programa de auditoria

Apéndices 43: Acta de abril Covila

Apéndices 44. Acta de julio Covila

Apéndices 45. Procedimiento de Gestión de riesgos y oportunidades

Apéndices 46. Instructivo matriz de riesgos y oportunidades por procesos

Apéndices 47. Procedimiento de Seguridad de la información

Apéndices 48. Instructivo matriz de riesgos y oportunidades por cargos

Apéndices 49. Matriz de riesgos y oportunidades por cargos

Apéndices 50. Procedimiento de requisitos legales y otros requisitos

Apéndices 51. Matriz de requisitos legales y otros requisitos

Apéndices 52. Programa de objetivos

Apéndices 53. Procedimiento de gestión de cambios

Apéndices 54. Matriz de gestión de cambios SIG

Apéndices 55. Solicitud de cambio de documentación

Apéndices 56. Presupuesto anual

Apéndices 57. Procedimiento de captación, selección y vinculación de personal

Apéndices 58. Procedimiento de gestión de mantenimientos

Apéndices 59. Programa de mantenimiento 2019

Apéndices 60. Política de tratamiento de datos personales

Apéndices 61. Informe de mantenimiento

Apéndices 62. Batería de riesgo Psicosocial

Apéndices 63. Reglamento de higiene y seguridad industrial

Apéndices 64. Procedimiento de entrenamiento y toma de conciencia

Apéndices 65. Programa de entrenamiento y toma de conciencia

Apéndices 66: Diapositiva capacitación plan de emergencia operativo

Apéndices 67. Control de asistencia capacitación plan de emergencia operativo y primeros auxilios

Apéndices 68. Control de asistencia plan de emergencia administrativo

Apéndices 69: Diapositiva capacitación medidas de intervención

Apéndices 70. Control de asistencia medidas de intervención y seguridad vial

Apéndices 71: Diapositiva capacitación riegos y procedimientos

Apéndices 72. Control de asistencia riesgos y procedimientos

Apéndices 73. Procedimiento de gestión de comunicaciones

Apéndices 74. Matriz de gestión de comunicaciones

Apéndices 75. Control y distribución de información documentada

Apéndices 76. Listado maestro de información documentada

Apéndices 77. Procedimiento de planificación y control operacional

Apéndices 78. Portafolio de servicios Next Clean

Apéndices 79. Condiciones y restricciones

Apéndices 80. Plan de contingencia de la continuidad del negocio

Apéndices 81. Plan de seguridad vial

Apéndices 82. Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias

Apéndices 83. Plan de emergencia administrativo

Apéndices 84. Actas de conformación de la brigada

Apéndices 85. Plan de simulacro

Apéndices 86. Inventario de recursos de emergencia

Apéndices 87. Informe de simulacro

Apéndices 88. Plan de emergencia operativo

Apéndices 89. Procedimiento de gestión de compras

Apéndices 90. Procedimiento de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores

Apéndices 91. Selección, evaluación y reevaluación del proveedor de Dotación

Apéndices 92. Procedimiento de trazabilidad

Apéndices 93. Procedimiento de servicio no conforme

Ver apéndices 94. PQRSF

Apéndices 95. ACPM Daño

Apéndices 96. Procedimiento de evaluación del desempeño

Apéndices 97. Procedimiento Diseño y medición de indicadores

Apéndices 98. Tabla de indicadores

Apéndices 99. Evaluación de desempeño trabajador

Apéndices 100. Encuesta de satisfacción aseo

Apéndices 101. Informe encuestas de satisfacción

Apéndices 102. Acta de presentación y aprobación de documentos

Apéndices 103. Acta de presentación y aprobación de documentos

Apéndices 104. Acta de reuniones con los representantes de procesos

Apéndices 105. Programa de auditorías del año 2019

Apéndices 106. Procedimiento de auditoria

Apéndices 107. Listas de asistencia auditoria 1

Apéndices 108. Listas de verificación auditoria

Apéndices 109. Plan de auditoría

Apéndices 110. Informe de auditoría

Apéndices 111. Procedimiento de ACPM

Apéndices 112. ACPM auditoria

Apéndices 113. Procedimiento de notificación, reporte e investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales

Apéndices 114. Auditoria documental

Apéndices 115. Lista de asistencia auditoria 2

Apéndices 116. Acta de revisión por la dirección

Apéndices 117. Reporte y análisis de incidentes y accidentes

Resumen

En el presente proyecto se presentan las actividades realizadas para lograr la implementación del Sistema Integrado de Gestión en Next Services S.A.S., específicamente en la Línea de Servicio Next Clean, la cual se dedica a la prestación de servicios domiciliarios de limpieza doméstica.

Para el crecimiento y la calidad de los servicios ofrecidos por estos se adopta la NTC ISO 9001: 20015, con el fin de lograr el mejoramiento continuo de los procesos, la imagen corporativa, la competitividad y el servicio al cliente, para ser la primera elección de los ciudadanos en Bucaramanga y su Área Metropolitana.

Para la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores se adopta la NTC ISO 45001: 2018, con el fin de la disminución de las tasas de ausentismo por enfermedad, la reducción de las tasas de accidentalidad y mortalidad por accidentes de trabajo, beneficiar el ambiente de trabajo y la calidad de vida laboral.

En primer lugar, se expone una breve descripción de la empresa y sus líneas de servicio, luego se enseña la metodología y los resultados del diagnóstico que permitieron identificar el porcentaje de cumplimiento de las normas y de esta forma proponer puntos de mejora para seleccionar el plan de trabajo a realizar teniendo en cuenta la obligatoriedad de los requisitos, después se presenta el impacto de las acciones realizadas a través del resultado obtenido con la medición de los indicadores, la revisión por la dirección y las auditorías internas. Finalmente, se plantean las conclusiones y recomendaciones que resultaron del desarrollo del proyecto.

Palabras Clave: Next Services S.A.S, Next Clean, Sistema Integrado de gestión, Requisitos, Calidad, Seguridad y salud en el trabajo y Mejoramiento continuo.

Abstract

This project presents the activities carried out to achieve the implementation of the Integrated Management System at Next Services S.A.S., specifically in the Next Clean Service Line, which is dedicated to the provision of home services of household cleaning.

For the growth and quality of the services offered by these, the NTC ISO 9001:20015 is adopted, in order to achieve the continuous improvement of processes, the corporate image, competitiveness and customer service, to be the first choice of Bucaramanga and its Metropolitan Area.

For the improvement of the safety and health of workers, NTC ISO 45001:2018 is adopted, with the aim of reducing the rates of sickness absenteeism, reducing the rates of accidentality and mortality from work accidents, benefiting the environment of quality of working life.

First, a brief description of the company and its service lines is presented, then the methodology and diagnostic results are taught that allowed to identify the percentage of compliance and thus propose points of improvement for select the work plan to be carried out taking into account the mandatory requirements, then presents the impact of the actions carried out through the result obtained with the measurement of the indicators, the review by management and the audits Internal. Finally, the conclusions and recommendations that resulted from the development of the project are raised.

Keywords: Next Services S.A.S, Next Clean, Integrated Management System, Requirements, Quality, Occupational Safety and Health and Continuous Improvement.

1. Introducción

1.1. Definición del problema

1.1.1. Descripción del problema.

Teniendo en cuenta que la situación problema se entiende como toda circunstancia que presenta obstáculo o que en alguna medida limita el funcionamiento adecuado de determinada actividad, se hace necesario que, para lograr dar respuesta a la propuesta de este proyecto, identificar cuál puede ser la problemática que se pueda estar presentando para la ejecución adecuada del presente proyecto que se busca implementar en la línea de servicio Next Clean. La cual se caracteriza por prestar servicios de limpieza profesional, de manera ocasional o continua, para hogares y empresas en el área metropolitana de Bucaramanga.

Por lo tanto, es necesario destacar que la empresa se encuentra en funcionamiento con tendencia al crecimiento, pero no cuenta con una estructura interna administrativa y operativa documentada. La empresa es consciente que, para lograr una ventaja competitiva, además de ofrecer un servicio eficiente que conlleve a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, debe adoptar una gerencia de la calidad para el mejoramiento de la gestión de sus procesos y desarrollo adecuado de su actividad económica.

De igual forma, dentro de una empresa se desea velar por la integridad de las personas en sus jornadas laborales dentro de una organización, pasó de ser una opción a una obligación; durante varios años las organizaciones buscan la manera de cuidar su activo más importante, “el personal”, durante su logro por satisfacer el activo ya mencionado, se buscan metodologías como satisfacción laboral, permanencia y constancia en sus actividades, pero principalmente la seguridad y salud en el trabajo (SST), permite aquella estabilidad.

Por tal razón, todas las organizaciones buscan proteger a los empleados, buscan condiciones y ambientes óptimos para el desarrollo tanto físico como emocional, la relación que tiene un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo respecto a ello, es exacta y concreta para definir actividades y procesos en pro de ello, así mismo dado por la cantidad de riesgos a los que se encuentran según sus actividades; razón por la cual es necesario implementar la NTC ISO 9001 versión 2015 y NTC ISO 45001:2018 para el mejoramiento de la línea de servicio Next Clean.

Se han encontrado algunas restricciones que limitan en alguna medida la implementación de las normas para la organización, las cuales se relacionan a continuación: En el momento la empresa no cuenta con el presupuesto para contratar una personal que se encargue de implementar la gerencia de la calidad, la gerencia no cuenta con el tiempo ni la idoneidad del conocimiento normativo y legal para implementar dicha propuesta y los colaboradores no cuentan con el tiempo, ni con el conocimiento para realizar esta implementación.

Pese a las restricciones encontradas, se analizan las posibles soluciones y de acuerdo a las propuestas de intervención mencionadas anteriormente de la situación problema, se considera que la propuesta más adecuada y pertinente para abordar esta situación es que la empresa Next Services S.A.S, le dé oportunidad a personas que se encuentran en formación de implementar la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 con ayuda de la gerencia. Esta opción no afectaría la prestación del servicio de la línea ya que personas externas serán las encargadas de ejecutarlo, y al contrario, también estarían brindándole un beneficio a la empresa.

1.1.2. Formulación del problema.

Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, se hace la siguiente formulación de problema: ¿De qué forma se puede realizar la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión con base en la

NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 en la línea de servicio Next Clean para el mejoramiento de la misma?

1.2. Justificación

Hoy en día, resulta complicado encontrarse con alguna empresa que no esté certificada en alguna de las normas ISO. Si bien es más común en empresas medianas o grandes, también se está notando un alza en pequeñas empresas que quieren tener acceso a otros mercados o ampliarlo. Puesto que, certificarse en normas ISO es una garantía de crecimiento y prestigio. Como es lógico, cuanto más grande y relevancia tiene la empresa, mayor es el número de normas ISO en las que están certificadas, o como poco, en proceso de implementación.

En este caso se desea implementar la norma NTC ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de la Calidad y la nueva NTC ISO 45001:2018 de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Todos saben que las normas ISO cada vez cobran más importancia, y que su implantación supone una serie de mejoras y ventajas competitivas más que comprobadas, para empresas de todos los sectores y tamaños, las cuales son normativas de ámbito internacional elaboradas por la Organización Internacional de Normalización o, en inglés, International Organization for Standardization (ISO). [1]

Por consiguiente, esta entidad, está compuesta por representantes de los organismos de normalización de cada país, siendo en España AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), por Ley, la responsable. Aquí puedes conocer la manera en la que la Organización Internacional de normalización desarrolla las normas ISO. Es decir, las normas ISO no son leyes, sino que son de carácter voluntario. Esto es, no es una ley cuyo cumplimiento sea exigible, sino que las organizaciones eligen si quieren adoptarlas o no. [2]

En consecuencia, se entiende que con la implementación de un trabajo seguro y con una eficiente gestión dentro de las actividades que realiza la empresa, se podrá llevar a cabo un programa de seguridad que permita reducir los riesgos laborales, evitar lesiones y enfermedades profesionales que podrían presentarse en los trabajadores, y con ello permitirá evitar costos operativos que son consecuencias de las mismas y por otro lado la integración de sistemas de gestión facilitará la dirección y evaluación del desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios, generando beneficios para los clientes, teniendo en cuenta la mejora de los procesos de cada uno de ellos, establecer reglas claras para la ejecución de las actividades, evitando duplicidad de esfuerzos para cumplir los requisitos de los diferentes modelos, reducir costos y mejorar el servicio a las partes interesadas. [1]

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo General.

Implementar un Sistema Integrado de Gestión con base en la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 para el mejoramiento organizacional de Next Clean una línea de servicio de la empresa Next Services S.A.S.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Diagnosticar la situación actual de la línea de servicio Next Clean en cuanto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 estableciendo su aplicación y cumplimiento.
- Elaborar la estructura documental necesaria conforme a los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018.

- Implementar la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 para el mejoramiento organizacional de la línea de servicio Next Clean.

- Valorar la puesta en marcha del Sistema Integrado de Gestión con base en la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 para el mejoramiento organizacional de Next Clean una línea de servicio de la empresa Next Services S.A.S.

2. Marco Referencial

2.1.Marco Teórico

2.1.1. Procedimiento de gestión documental.

El mantenimiento de un sistema de gestión de documental eficiente permite a las empresas, evitar errores en el acceso a la información dentro del área administrativa y operativa para que de esta manera puedan crear, actualizar y controlar la información documentada de forma rápida y eficaz, y así resolver las circunstancias que se presenten en el devenir de su actividad. Así, al respecto de la gestión documental Russo señala que la misma es “un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” [9]

Del mismo modo, se ha indicado que la utilidad de la gestión documental se refiere a poner en valor los recursos informativos disponibles de una institución, para documentar los procesos que se están llevando a cabo en un momento específico [28]. Adicional a esto, Russo [9] explica que la gestión documental debe estar principalmente orientada a quienes trabajan de forma directa con ella como son proveedores, clientes o trabajadores de la empresa, y en ese sentido,

dependiendo de su origen, la información de la organización para la documentación se puede clasificar en tres categorías:

- a) Ambiental: Información externa de la empresa documentado.
- b) Interna: Es la documentación operativa que aporta información interna de la organización como facturas, recibos, entre otros.
- c) Corporativa: Es información que la empresa informa de manera externa como presentaciones corporativas, catálogos, información en la web.

Por otro lado la ISO 9000:2005, da especial valor a que de lograr una buena gestión documental, se podrán obtener resultados positivos como los que se señalan a continuación:

- 1.) Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- 2.) Proveer la formación apropiada.
- 3.) La repetitividad y la trazabilidad.
- 4.) Proporcionar evidencia objetiva.
- 5.) Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de calidad.

De esta manera, por todo lo señalado se observa que con una gestión documental eficiente y ordenada se logra una recuperación de documentos de forma fácil y eficiente, ya que si la gestión documental no permitiera aquello, ésta no tendría una función útil, lo cual a su vez ocasionaría repercusiones negativas en la transmisión de información y gasto innecesario de recursos [10].

2.1.2. Planificación estratégica.

Con la finalidad de llevar a la empresa a estándares altos, es importante contar con una planificación bien estudiada por medio de la que se llegue al cumplimiento de las metas planteadas por la Gerencia. Para esto se realiza una introducción a lo que es una planificación estratégica, y en este ámbito se puede decir que corresponde a planteamientos útiles para cumplir con la misión

de la empresa. Disponer de una planificación estratégica es seguir un conjunto de propósitos, políticas y acciones conforme a la visión que tenga la empresa, teniendo como resultado una mejora en el desempeño económico de la organización.

Para lograr esto se necesitará de cambios estructurales administrativos y políticos que sean fieles a la visión de la empresa ya que los objetivos de la planificación estratégica sean a largo plazo para que la superación de problemas y los nuevos hábitos empresariales sean parte de la estructura de la organización y de esta manera la mejora continua se alcance sin dificultad [13]. Asimismo, de la mano con lo señalado se encuentran a las etapas de la planeación estratégica que corresponde a la formulación de las estrategias, su implantación y su evaluación.

En lo que respecta a la primera, ésta responde al desarrollo del objetivo del negocio, la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución oportunidades y amenazas externas a la organización, para luego establecer metas y estrategias generales y específicas a llevarse a cabo en distintos plazos. Por su parte, en lo que corresponde a la implantación de estrategias se requiere el establecimiento de los proyectos señalados en la anterior etapa, los mismos que deben incluir asignación de recursos, modos de motivación a los trabajadores, creación de una estructura organizacional efectiva, presupuestos, entre otros.

Por último, sobre la etapa de Evaluación se ha dicho que para llevarse a cabo se deben revisar los factores que motivan las estrategias planteadas, medir su desempeño y plantear conductas de respuesta a ello [13]. De esta forma, vemos que contar con estrategias permite anticipar dificultades y aumentar el porcentaje de alcanzar el éxito de las metas propuestas por la gerencia. Para esto se deberá asumir responsabilidades, identificar los actores, factores y acciones para lograr los objetivos planificados.

De acuerdo a [26], el proceso estratégico es un conjunto y secuencia de actividades que desarrolla una organización para alcanzar la visión establecida, ayudándola a proyectar al futuro. Para desplegar el proceso estratégico básico se debe seguir un modelo secuencial que contempla la formulación, planeamiento, implementación y dirección.

2.1.3. Gestión de riesgos laborales.

Según [15] la OHSAS 18001 considera como el riesgo laboral: es una variable permanente en todas las actividades de la organización que influye en sus oportunidades de desarrollo, pero que también afecta los resultados y puede poner en peligro su estabilidad. Bajo la premisa de que “no es posible eliminar totalmente los riesgos en un sistema” (Principio de Permanencia del Riesgo), se requiere “manejarlos” de una manera adecuada, coherente y consistente, mediante la implantación de un efectivo procedimiento para la Gestión de Riesgos Laborales (GRL). Por lo tanto, la gestión de prevención de riesgos laborales es entendida como un aspecto del trabajo que controla y previene los factores de riesgos laborales (físicos, mecánicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, químicos) potenciales de causar daño al trabajador en la empresa. A través de la gestión de riesgos laborales se puede medir la probabilidad, consecuencia del peligro y determinar el nivel de riesgo.

2.1.4. Ciclo de actuación y eficacia de un sistema de prevención de riesgos laborales.

Como lo menciona [11] una vez implantado, la actuación del Sistema de prevención sigue un proceso cíclico que incluye, la evaluación (inicial, periódica u ocasional) de los riesgos, la planificación de la prevención (de medidas -materiales u organizativas y de actividades para la reducción y control de los riesgos), la ejecución y seguimiento de lo planificado, y el control de cambios, incidentes, daños y oportunidades de mejora.

2.1.5. Evaluación de los riesgos.

Según [25] en su Manual para el profesor de Seguridad y salud en el trabajo, define la evaluación de riesgos laborales como el proceso dirigido a estimular la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse. La evaluación del riesgo debería realizarse cubriendo las siguientes etapas:

- Clasificación de las actividades de trabajo.
- Identificación de los potenciales factores de riesgo.
- Estimación del riesgo.
- Valoración del riesgo.

Dentro de los métodos de evaluación de riesgos laborales podemos citar:

- Evaluación general de riesgos.
- Evaluación de riesgos, según el método simplificado [15].
- Gestión Técnica Colombiana GTC45 Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional.

- Matriz IPER.
- Método para “evaluación matemática para control de riesgos” de William T. fine.
- Evaluación mediante el árbol de sucesos.
- Evaluación mediante el árbol de fallos y errores.
- Métodos para la evaluación del riesgo químico en instalaciones de proceso.

- Métodos de análisis de riesgos químicos, de graves consecuencias, mediante modelos empíricos para la evaluación de las consecuencias por fugas, incendios y explosiones de sustancias peligrosas, con los que poder simular siniestros y la respuesta de los sistemas de seguridad
- Métodos de análisis de riesgos en máquinas. Consiste en el análisis de situación con el que comienza la gestión de prevención de riesgos laborales. La evaluación debe repetirse periódicamente o cuando se produzcan determinadas circunstancias.

2.1.6. Planificación de la prevención.

De acuerdo a los resultados de la evaluación de los riesgos se realiza la planificación de la actividad preventiva que consiste en eliminar o controlar y reducir dichos riesgos, conforme a un orden de prioridades en función de su magnitud y número de trabajadores expuestos a los mismos. El control de los riesgos debe darse en la secuencia en planificación / diseño, en la fuente, en el medio, en el receptor o trabajador. El modelo de prevención de riesgos debe tomar en cuenta las particularidades que cuentan las diferentes empresas, la guía técnica del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) [15].

Enumera 5 pasos que compone un plan de prevención de riesgos laborales.

Datos generales de la empresa. Se deberá identificar la empresa y su actividad principal, a adicionalmente su número de trabajadores y actividades habituales. Describir superficialmente sus procesos de actividades que presenten un porcentaje elevado de peligro.

Política preventiva. Con el fin de garantizar a los trabajadores seguridad y salud en sus puestos de trabajo la empresa aplicara políticas de prevención de riesgos laborales, los cuales los trabajadores se comprometan a cumplir y de esta manera ejecuten sus actividades en las mejores condiciones.

Prácticas y procedimientos de trabajo. Cada proceso o procedimiento que se realice en los puestos de trabajo deberán cumplir con los requisitos preventivos que se han desarrollado y documentado considerando sus respectivos grados de peligrosidad.

Organización de la prevención. Se designará a un trabajador que cumplirá con las funciones de informar a la dirección el estado de los sistemas de prevención implementados en los lugares de trabajo.

Revisión y mejora del sistema de prevención. En cada evaluación de riesgos en los puestos de trabajo que se realice se analizará la eficacia con la que se está desempeñando esta medida de prevención, y si necesitara alguna modificación o adecuación para mejorar su grado de implantación.

2.1.7. Medidas de prevención en el lugar de trabajo.

Cuando de la evaluación realizada resulte necesaria la adopción de medidas preventivas, deberán ponerse claramente de manifiesto las situaciones en que sea necesario:

- a) Eliminar o reducir el riesgo, mediante medidas de prevención en el origen, organizativas, de protección colectiva, de protección individual o de formación e información de los trabajadores.
- b) Controlar periódicamente las condiciones, la organización y los métodos de trabajo y el estado de salud de los trabajadores.

La evaluación de riesgos es un elemento del sistema de gestión preventivo de la empresa dirigida a:

- Estimular la magnitud de los riesgos que no hayan podido ser evitados.
- Proporcionar al empresario una información de necesidades. Con el fin de actuar de manera eficaz sobre los riesgos presentados en los lugares de trabajo, a estos se los controla de manera secuencial como se los describe a continuación:

- Control en la fuente: Identificación de riesgos y evaluación de riesgos, determinando la índole, el grado y la duración y la exposición de los trabajadores. [12]
- Control en el medio: Reducción de riesgos a los que están expuestos los empleados, adopción de medidas de seguridad, verificación del contexto y ambiente laboral. [12]
- Control en el trabajador: Formación e información a los trabajadores del riesgo en el trabajo con relación a los riesgos para la salud, seguridad e higiene y utilización de equipos de protección. [12]

2.1.8. Plan de emergencias.

Contar con un plan de emergencias es una responsabilidad de todas las empresas públicas y privadas, su elaboración y ejecución requiere de la participación responsable de todos los integrantes de la organización, ya que dependerá de su accionar responsable la protección propia y la de los bienes de la organización. Para que los planes de respuesta a emergencias funcionen de manera eficaz requiere de ejercicios de simulacros que permitan evaluar su desempeño, y de esta manera mejorar tiempos de respuesta y afianzar las conductas deseadas en el personal de trabajo.

2.1.9. Método simplificado de evaluación del riesgo de incendio.

Meseri El riesgo de incendio se lo ha ponderado como la amenaza más frecuente para el patrimonio de las empresas, es indispensable el conocimiento de este riesgo y la manera correcta de tomar decisiones ante este evento. Este método presenta un análisis en tres etapas, la primera que consiste en la inspección y recolección de información sobre las posibles fuentes de combustibles, instalaciones eléctricas y procesos que puedan ser activar un incendio.

La segunda etapa conlleva a la estimación de la magnitud del riesgo que puede ser cuantitativa o cualitativa que consecuentemente lleva a la fase final del análisis que es la emisión

de un informe de juicio técnico de la situación con resultados del análisis detallado y con las medidas preventivas que deberá tomar la dirección de la organización.

El método consiste en aplicar la siguiente formula: $R = X \cdot Y$ o $R = X \pm Y \cdot X$:

Valor global de factores agravantes

Y: Valor global de factores protectores

R: Valor resultante del riesgo de incendio La evaluación se la realiza tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Factores que puedan iniciar un incendio.
- Factores que puedan favorecer o entorpecer su intensidad.
- Consideraciones que incrementen o disminuyan las pérdidas económicas.
- Consideraciones dispuestas para su detección, control y extinción.

2.1.10. Ejecución y seguimiento de lo planificado.

Conforme se avanza en la aplicación de los controles de riesgos establecidos, y conforme las actividades preventivas van desarrollándose, debe comprobarse que su ejecución se realiza en las condiciones planificadas. Para esto el encargado de la prevención de riesgos laborales debe asegurarse de la efectiva ejecución de las actividades preventivas incluidas en la planificación, efectuando para ello un seguimiento continuo de la misma. Puede utilizar los indicadores de gestión como herramienta para seguimiento.

2.1.11. Control y mejora.

La implementación de las acciones implementadas puede traer resultados no planificados, por ende es necesario realizar controles, revisiones o inspecciones de las instalaciones, equipos, procedimientos o ambiente de trabajo para prevenir riesgos a la vez que se identifican oportunidades de mejora. En esta acción puede incluirse auditorias que pueden ser desarrolladas

por personal propio de la empresa (guardado la distancia de conflicto de intereses) o por personal externo de la misma; esto permitirá reflejar la insuficiencia o inadecuación de la actividad preventiva en caso de existirla.

2.1.12. Gestión de los cambios.

Según manifiesta [15] de manera permanente en la empresa se producen cambios (la adquisición de equipos, modificación de un proceso, cambios en las plantillas, entre otros.) que pueden repercutir sobre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Frente a cada tipo de cambio que pueda tener tal repercusión deben definirse (y especificarse en el procedimiento de realización) tres cuestiones:

1. Las condiciones o requisitos a los que debe ajustarse el cambio (por razones preventivas).
2. El papel de la Unidad a la que corresponde, en el sistema de gestión de la empresa, la gestión general del tipo de cambio de que se trate.
3. El papel del Servicio de prevención en la gestión del cambio.

Estos cambios deben ser comunicados al área encargada de la prevención de riesgos laborales previamente, si se requiere su intervención, y cuando el cambio se haya producido, para que se actualice, si es necesario, la evaluación de los riesgos. También se producen o pueden producirse determinados incidentes o sucesos (accidente, emergencia) de los que el área encargada de la prevención de riesgos laborales debe estar informado para intervenir de forma inmediata o para investigar sus causas.

2.1.13. Control de información y comunicación organizacional.

La complejidad de los procesos internos propios de las empresas es alta sobre todo de aquellas que tienen actividades que involucran riesgos de algún tipo y requieren “que sus directivos adopten una estructura coherente de gestión que sirva de soporte interno para la toma de

decisiones... así como las diversas tareas marcadas por unos patrones comunes de procesos como fabricación de elementos incorporables por ejemplo...” [1] lo cual abarca una necesidad de un sistema de información que se gestione, controle y suministre de forma ágil. Por lo mismo los sistemas de información en una institución se constituyen para mejorar la organización y el espacio en la estructura de la misma.

Adicional a esto, según lo expresado por Cuevas “la comunicación organizacional debe estar siempre unida a los propósitos, la misión y la visión de la misma, es por esto, que se deben definir las directrices que le ayudarán a comprender el papel de cada uno de los elementos de la comunicación, planteando estrategias que puedan mejorar el intercambio de informaciones, con el fin de cumplir a cabalidad con los objetivos planteados por la institución” [25]. En ese sentido, vemos como es necesario que dentro de la empresa existan parámetros para organizar la información y hacer viable y efectivo su acceso, y del mismo modo que existan estrategias para el intercambio de esa información con miras a cumplir las metas organizacionales fijadas.

2.2. Marco Conceptual

Teniendo en cuenta que una de las bases para la ejecución de este proyecto es la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018, es importante mencionar los conceptos que complementan y ayudan ampliar la información que se busca evidenciar a través de este trabajo, a continuación, se mencionarán los conceptos más pertinentes para esta investigación.

ISO (Organización Internacional de Normalización)

Es un organismo mundial, también existen organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). Para la preparación de las normas internacionales se realizan unos comités técnicos de ISO. Los organismos miembros, 19 tiene el derecho de tener un representante

en el comité. También participan en el trabajo algunas organizaciones internacionales, públicas y privadas. [3]

Calidad

Desde la ISO 9001:2015, La calidad de los servicios de una organización se presenta por la capacidad de lograr satisfacer a los clientes, y por el impacto que se espera y no se espera de todas las partes interesadas. [3]

Sistema de Gestión de calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad comprende actividades por las cuales la organización identifica sus objetivos y establece los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El Sistema de Gestión de Calidad gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes. El Sistema de Gestión de Calidad posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo. Un Sistema de Gestión de Calidad proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios. [4]

Contexto organizacional

El contexto organizacional es un proceso que identifica los factores influyentes como lo es los objetivos y la sostenibilidad de la empresa. También considera factores como los valores la cultura y el desempeño de la organización, también considera otros factores como aspectos legales, técnicos, tecnológicos, de competencia de mercados, sociales, económicos y culturales (NTC ISO 9001,2015) [4]

Cultura organizacional

Es un conjunto de comportamientos de la empresa en cuanto a sus actividades, creencias propias, este comportamiento es pautado por sus fundadores lo cual, con el tiempo, le da determinada identidad, cuando existe un orden en la cultura de la organización, se ve reflejado en el desempeño y motivación de los trabajadores. [4]

Ciclo PHVA

Es una herramienta de gestión utilizada para disminuir costos, también para optimizar e incrementar la rentabilidad la productividad y conseguir constantes beneficios, esta herramienta cuenta con las siguientes etapas [5]:

Planear: se encarga de determinar objetivos que se puedan cuantificar; identificación de los métodos para alcanzar los objetivos.

Hacer: realizar las acciones; Llevar a la práctica lo aprendido en el puesto de trabajo.

Verificar: probar cómo se comportan las acciones.

Actuar: Ejecutar las acciones pertinentes.

En cuanto a los fundamentos de la NTC-ISO-45001:2018 para ser aplicables dentro de la organización a conveniencia se tiene:

Seguridad y salud

Según Henao, desde que el hombre aparece sobre la tierra, usa sus energías para la transformación de los recursos naturales en la satisfacción de sus necesidades con un fin, sobrevivir en el día a día de la evolución del mismo; el trabajo de utilizar y modificar los recurso, llevaba consigo riesgos o peligros que afectan su integridad; la necesidad de disminuir los peligros, surge desde la época de las pirámides, la antigua tapicería “chin” o las antigüedades romanas, evidencias

que se direccionan a los esfuerzos de carácter personal defensivo y conservación de su integridad; según el cambio de épocas, aparecen las relaciones comerciales y sectores económicos que llevaron al análisis de riesgos de una forma individual a aspectos colectivos (tribu, familia, sociedad u organización), tales como accidentes en el proceso de agricultura, minería y metalurgia.[6]

Según el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación con la NTC-ISO 45001: 2018 , manifiesta que el pasar del tiempo, hace que los seres humanos pertenecientes a organizaciones o sociedades desarrollan metodologías que permitieran la conservación de la totalidad de los aspectos físicos y psicológicos del ser humano, enmarcado en las actividades laborales internas o externas. [6]

Seguridad y salud en Colombia

Siendo un país en proceso de industrialización y desarrollo a comienzos del siglo XX, conceptualizan políticas orientadas a la seguridad y salud, es así que según Lizarazo, frente a los riesgos laborales, desglosan la línea de tiempo de las leyes normas que velan de por la integridad del trabajador en las organizaciones, un ejemplo claro y el inicio de toda la legislación colombiana en temas de atención a peligros, fue con la Ley 57 de 1915, cuyo objetivo era la identificación y trato de las enfermedades profesionales y la accidentalidad laboral en la industria colombiana, seguido a esto la ley 100 de 1993 deja claro el Sistema General de Riesgos Laborales como aseguramiento privado. [7]

Guía técnica colombiana (GTC-45)

Según el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación (ICONTEC)4 , la guía técnica GTC-45 presenta un conjunto de prácticas, criterios y principios para la identificación y valoración de riesgos en cuestiones de seguridad y salud en el trabajo, basado en los principios de

la norma OHSAS 18001 y la gestión del riesgo, esto como apoyo para evaluar y controlar aquellos factores externos e internos que influyen para ocasionar incidentes u accidentes dentro y fuera de las jornadas laborales. Según la Guía Técnica Colombiana número cuarenta y cinco (45), habla de la identificación de peligros y valoración de riesgos en seguridad y salud ocupacional donde se generan las actividades en los subprogramas (medicina preventiva del trabajo, higiene y seguridad industrial), ésta habla de la protección en el campo laboral, por medio de ella podemos determinar el nivel de riesgo y las medidas a tomar para evitar esos accidentes. [6]

Ésta guía se aplica a cualquier tamaño y tipo de empresa u organización y proporciona un sistema estructurado que logra el mejoramiento continuo. La metodología del empleador debe ser sistemática y con alcance sobre:

1. Todos los procesos y actividades rutinarias o no rutinarias internas o externas.
2. Máquinas y equipos.
3. Todos los centros de trabajo.
4. Todos los trabajadores sin importar su forma de contratación y/o vinculación.

Riesgos laborales

Según Mckinnon, se define como riesgo a aquellas circunstancias que se presentan como una posibilidad o probabilidad de tener consecuencias adversas acorde a su ocurrencia, dado por la cantidad de daño que produzca acorde a el impacto que posea, siendo así de dos formas, un riesgo especulativo, el cual por su naturaleza su impacto no es de mayor significancia, pero el cual produce daños al trabajador y riesgos puros, los cuales son de mayor impacto y mayor atención debido a su ocurrencia y su capacidad de impacto progresivo en el trabajador.

Para Mckinnon, la gestión de aquellos riesgos es primordial para una mejora continua de aquellos impactos a los trabajadores, es así que consiste en un proceso de identificar, analizar,

evaluar e introducir controles necesarios para reducir la severidad de las consecuencias de cada uno de los riesgos. Seguido en el proceso mencionado anteriormente, según Correa, la gestión del riesgo se complementa y fundamenta con la identificación del riesgo según su naturaleza, definido por medios cualitativos y cuantitativos, en una estrategia enfocada al proceso definido y evaluado dentro de la organización. [6]

Herramienta diagnóstico basado en la NTC ISO 45001:2018

Basado en la definición de riesgo existe, la manera de identificar como la organización está frente al análisis de riesgos y actuación ante las eventualidades, es así que según Fernández, define un procedimiento para la verificación de los objetivos de Seguridad y Salud en el trabajo, enfocado al cumplimiento de la normatividad de la NTC-ISO 45001:2018; por medio de las lista de chequeo, se puede evidenciar la consideraciones previas que debe cualquier organización tener como principio, frente a seguridad y salud laboral, seguido de la evaluación correspondiente que poseen antes los riesgos y enfoque de mejora y prevención de riesgos, apoyado en la conformación de grupos de seguimiento y apoyo a la seguridad, comunicación de los programas a nivel interno de la organización, capacitación e inducciones necesarias para el mejoramiento continuo de los programas, métodos de control y vigilancia de riesgos e investigación de accidentes e incidentes de trabajo. Teniendo en cuenta la estructura tanto de redacción como de desarrollo de los requerimientos de la norma OHSAS 18001:2007 y la NTC-ISO 45001:2018. [6]

Norma NTC-ISO-45001:2018

Para Rustykyus, el propósito de la norma NTC-ISO-45001:2018, es proporcionar un enfoque estructurado para la gestión de riesgos ambientales y de seguridad y así mismo evolucionar el rendimiento de la organización a nivel laboral. El cual según Rustykyus¹³ la ISO 4500, proporciona una estructura para la construcción de un proceso de mejora ergonómica, ya sea un proceso de

mejora independiente o un elemento de sistema de gestión de la seguridad de una organización. Esta práctica de aprovechar un modelo de sistema de gestión de la seguridad para gestionar la ergonomía es ilustrada por varias organizaciones, incluyendo AIHA (American Industrial Hygiene Association), CSA (Canadian Standard ASSOCIATION), NIOSH (The National Institute for Occupational Safety and Health) y la OIT (Organización Internacional del Trabajo); el cual su estructura se basa en los principios para la mejora continua (ciclo PHVA). [6]

Según Dunmire, La implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud no es solo una certificación más, es mirar más allá de la estructura de redacción de un documento de ley y volverlo ventaja competitiva a nivel organizacional, con diferentes fines pero uno en común, reducir los peligros dentro de la misma, teniendo como base para la OHSAS 18001:2007 y la NTC-ISO-45001:2018 para la implementación del sistema; cabe tener en cuenta que la OHSAS es precedente de la ISO el cual la transición será vigente y continuada en seguridad y salud en el trabajo; así mismo su seguimiento de la estructura de alto nivel para la implementación y seguimiento hacia los sistemas integrados. [6]

En el tiempo para Hemphill, tras la presencia de tragedias a nivel mundial en cuestiones de mortalidad laboral, la norma ISO 45001 es una herramienta para la generación de valor dentro de las organización, definiendo estándares para la seguridad y salud en el trabajo, un claro ejemplo en falta de estándares y procesos en seguridad y salud en el trabajo es el caso sucedido en bangladesí en el año 2013 donde 1129 personas murieron y 2515 personas heridas en una fábrica textil era por causa del derrumbe de la estructura donde se encontraba la organización, así se motiva a la toma esta norma como principio de responsabilidad social a nivel mundial y principio de acción en toma de decisiones de las organización para velar por la integridad de los trabajadores.[6]

Según la ISO16, la norma ISO-45001:2018 da paso a las organizaciones que la seguridad y salud en el trabajo sea implementada y ejecutada, tanto en inicio como transición, esto ayuda a gestionar aquellos riesgos en SST y mejorar el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo. Los principales objetivos de beneficios radican, en reducir aquellos incidentes en el puesto de trabajo, aumentar la satisfacción del cliente interno, reducir costos por ausentismo o remuneraciones y la alta rotación de personal. [6]

Estructura de alto nivel

Para navarro, el objetivo y la aparición de la estructura de alto nivel, es gestionar aquellos requisitos o requerimientos normativos de diferentes aplicaciones (Calidad, Ambiental y Seguridad y salud laboral) basado como modelo; esta estructura prepara un sistema de redacción para las normas ISO el cual se encuentra definida en el apéndice “sí” del documento ISO/IEC directivas, parte 1, el cual lo establece el comité de ISO con un solo propósito gestionar, respetar y compartir la uniformización de las mismas. [8]

Según Gobernado, En el proceso de crear normas y leyes a nivel Colombia en pro de la seguridad y salud en el trabajo, la norma NTC-ISO 45001:2018 es la más reciente dentro de este proceso y la norma vigente y a concepto de actualización a la norma 18001:2007; a nivel nacional como sistema de gestión en atención a lo ya mencionado, su redacción permite enfocar y abarcar los riesgos en cada uno de los procesos de la organización y el gran aporte de esta norma, es acorde al contexto de la organización, finalidad: comprender la situación actual frente a la eficacia del sistema, así mismo redirigiendo todo su enfoque estratégico hacia un actividad proactiva y participación de la alta dirección y como ventaja su redacción en una estructura de alto nivel para la integración de sistemas. [8]

Siendo la forma más práctica para correlacionar y evaluar, la estructura de nivel enfoca su redacción a cumplir los objetivos de las normas pertenecientes al sistema de gestión integrado. [8]

Sistema integrado de gestión HSEQ

En Continuación a los aportes por Gobernado, un conjunto de dos o más normas se cataloga como sistema integrado, teniendo en cuenta la relación de las mismas, no obstante, siendo complementarias y apoyo una a la otra, la norma NTC-ISO45001:2018 es la continuación y adaptación de la norma OHSAS 18001:2007, con la eficacia de los procesos en seguridad y salud con enfoque y estructura de alto nivel; capacidad de integración y actuación con calidad y ambiental respectivamente. [7]

Este tipo de ejemplo de sistema integrado de gestión conjuntamente permite generar valor dentro de los procesos de la organización para la satisfacción de necesidad al cliente objetivo de la organización el cual lo aplica y lo desarrolla. Según Reber, en la certificación para el laboratorio de muestras y ensayos, es primordial para dar garantías en sus productos o servicios brindados; el apoyo de un sistema de gestión resulta ser más robusto para respaldar sus procesos y disminuir sus factores de desviación de conformidad de sus entregas de producto o servicio, apoyado en calidad, ambiente y seguridad y salud laboral. [7]

2.3. Marco Histórico

Reseña histórica de la ISO

ISO 9001 La norma de calidad surge en los Estados Unidos en la Segunda Guerra Mundial, debido a la falta del control en los procesos y productos de tipo bélico, surge la necesidad de establecer un orden en el desarrollo de los diferentes procesos para las empresas. A través de la OTAN se expandió por Europa, también las Fuerzas Armadas Británicas, siguieron esta iniciativa normativa para sus productos. En ese entonces, la calidad solo se referiría a “conformidad” y no a

“mejora continua” como se conoce hoy en día. El ejército de los Estados Unidos implementó la normativa MIL-Q-9858 para sus proveedores y luego siguió la administración nacional Aeronáutica y la Espacial más conocida como NASA. [16]

En Europa, la necesidad de la calidad surge cuando las organizaciones, comenzaron a exigir a sus proveedores certificación en sus productos, era tan grande la diversidad que no fue posible satisfacer los diferentes sectores interesados, por tal motivo que el British Standard asumió la situación y en 1979 creó la BS 5750, norma anterior más cercana a la ISO 9001. Después de la BS 5750 fue lanzada la ISO 9001 y a esta no se realizaron demasiados cambios en relación a la BS5750. [16]

Bien dicho como definición en la gestión de procesos de seguridad y salud, la norma británica tiene un fin. “La norma OHSAS 18001 establece el control de los riesgos y peligros; es decir, todos conocidos y por suceder, y por lo tanto garantizar el buen funcionamiento de la organización”. En funcionamiento de la prevención continua de los riesgos y la mitigación de los futuros, cabe tener en cuenta que esta norma, posee un enfoque sistemático acorde a otras normas de la ISO, un ejemplo claro de ellas son la 9001 y 14001, seguido de su redacción, su objetivo es reducir los impactos de factores externos a cualquier trabajador, así mismo priorizar las falencias dentro de las actividades de los procesos a desarrollar y la probabilidad e impacto que tiene cada riesgo en las acciones inherentes del trabajo. [16]

La implementación de este sistema de gestión, busca actuar de manera inmediata, aun así se encuentra la rentabilidad que posee su desarrollo debido a la complejidad y diversidad de tareas y recursos necesarios que se utilizan para la ejecución del mismo y para Vásquez, el funcionamiento y destinación de recursos es indispensable en su asignación al pasar el tiempo de la ejecución de la implementación, como es demostrado en el artículo por los autores, existen

características de seguridad en la organización que son representativas en costos y la norma británica permite la gestión y preferencia a aquellos que brinden mayor desarrollo al programa de seguridad y salud laboral. [16]

Los antecedentes de los sistemas de seguridad en el trabajo se remontan desde los años 400 A.C., cuando Hipócrates, quien hasta la actualidad es conocido como el padre de la medicina, hizo las primeras anotaciones sobre enfermedades laborales. Por su parte, 500 años después, Plinio “El Viejo”, que era un médico de la época “hizo referencia de los peligros inherentes en el manejo del zinc y del azufre, y desarrollo el primer EPP respiratoria, fabricado con vejigas de animales, que se colocaba sobre la boca para impedir la inhalación de polvos” [21]

En 1556 se publicó un libro relacionado asociado a los riesgos de la minería, donde se sugirió la ventilación de minas y la utilidad del uso de máscaras. Más tarde, con el inicio de la revolución industrial en Europa, los procesos y ambientes de trabajo se transformaron radicalmente, “la principal característica de este periodo fue el inicio del uso de máquinas con el objetivo de aumentar la velocidad de producción y mediante este método, incrementar también la productividad y las ganancias” [21], y es con esto que en el mundo se vinieron incrementando medidas de precaución en el trabajo para la disminución de accidentes, implantando incluso normativa reguladora de estas medidas. Así en 1970 en Estados Unidos se creó la Ley de Seguridad e Higiene Ocupacional, y México le siguió en la década de los treinta permitiendo el surgimiento de las primeras dependencias públicas encargadas de vigilar las condiciones de trabajo en las empresas. [16]

2.4.Marco Legal

Colombia cuenta con un amplio abanico legal en materia de la administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo, antes Salud Ocupacional, cuyos inicios se fundamentan con la Ley 9 de

1979 hasta la actualidad con el Decreto 1072 de 2015. En este orden de ideas, se expondrá aquí, los principales fundamentos legales de la administración de la seguridad y salud en el trabajo en las organizaciones públicas y privadas de Colombia. La salud de los trabajadores es una condición indispensable para el desarrollo socio-económico del país; su preservación y conservación son actividades de interés social y sanitario en las que participan el Gobierno y los particulares.” [17]

De acuerdo a lo anterior, mencionado en el artículo 81 de la Ley 9 de 1979, la cual nombra en el Título III todas las disposiciones sobre la Salud Ocupacional, con el objetivo de preservar y conservar la salud de los trabajadores frente a los riesgos a los que se encuentran expuestos; mencionando las responsabilidades que tienen tanto el Ministerio de Salud como el empleador y los trabajadores, a los que deben dar cumplimiento para prevenir y controlar la salud de los trabajadores en relación a la actividad laboral que desempeñen; teniendo en cuenta aspectos básicos del lugar de trabajo como las edificaciones, las condiciones ambientales, los agentes físicos, químicos, biológicos, de la seguridad industrial, riesgos eléctricos. [17]

De igual forma da a conocer la organización de la Salud Ocupacional, en el artículo 111. “En todo lugar de trabajo se establecerá un programa de Salud 45 Ocupacional, dentro del cual se efectúen actividades destinadas a prevenir los accidentes y las enfermedades relacionadas con el trabajo.

Lo anterior, se complementa con el Decreto 614 de 1984 en el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país, con el fin de prevenir los accidentes y enfermedades que puedan afectar la calidad de vida del trabajador y desempeño en el ámbito laboral; fundamentado en los programas de Salud Ocupacional compuesto por los subprogramas de Medicina Preventiva y del trabajo, Higiene y Seguridad Industrial. [17]

El Programa de Salud Ocupacional se encuentra especificado paso a paso en la Resolución 1016 de 1989 por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos. En esta resolución se especifica de manera clara y detallada el contenido del Programa, las funciones y responsabilidades de cada subprograma y la importancia del desarrollo de los mismos dentro de las empresas. [18]

A partir de la reglamentación anterior fundamentada en el control y prevención del trabajador en relación con su actividad laboral, se establece el Decreto 1295 de 1994 por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, “destinado a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o consecuencia del trabajo que desarrollan”. [18]

Es así como 18 años más tarde, el Decreto 1295 de 1994 es modificado por la Ley 1562 de 2012 por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. La presente Ley cambia la terminología de Salud Ocupacional por Seguridad y Salud en el Trabajo, al igual que el programa de Salud Ocupacional por Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. [18]

A partir de la ley 1562 de 2012 en donde el Programa de Salud Ocupacional se entenderá como Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, éste se reglamenta mediante el Decreto 1072 de 2015 por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST); con un tiempo definido para las pequeñas, medianas y grandes empresas. [18]

Dentro de la planificación del Sistema este debe contener los componentes de Política, Objetivos, Planificación, Aplicación, Evaluación Inicial, Auditoria y Mejora; basados en el ciclo

PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), como un proceso de mejora continua; los cuales se encuentran detallados en los capítulos del Decreto 1072.

Según el artículo 37 del Decreto 1072 de 2015 “los empleadores deberán sustituir el Programa de Salud Ocupacional por el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST para lo cual, a partir de la publicación del presente decreto deberá dar inicio a las acciones necesarias para ajustarse a lo establecido en esta disposición y tendrá unos plazos para culminar la totalidad del proceso, contados a partir de la entrada en vigencia, de la siguiente manera:

- d) Dieciocho (18) meses para las empresas de menos de diez (10) trabajadores.
- e) Veinticuatro (24) meses para las empresas con diez (10) a doscientos (200) trabajadores.
- f) Treinta (30) meses para las empresas con doscientos uno (201) o más trabajadores.

Conforme a la transición de la administración de la SST a SG-SST en el artículo 2.2.4.6.36 del decreto 1072/2015, se establece que las administradoras de riesgos laborales deberán realizar vigilancia al proceso e informaran a las direcciones territoriales del ministerio de trabajo los casos en los cuales no se encuentre cumplimiento de dicho decreto por parte de los empleadores afiliados, como una forma de control y vigilancia en el proceso de implementación del SG-SST en Colombia.

Es así como para empresas de menos de 10 trabajadores la fecha límite para cumplir con el proceso de implementación del SG-SST, vencía el 31 de Enero del 2016 y en miras del no cumplimiento de los requisitos mínimos requeridos y con base a los informes emitidos por la ARL a las direcciones territoriales y de riesgos laborales del ministerio de trabajo, sobre el nivel de Implementación del Sistema de Gestión en las empresas afiliadas, se logró identificar un porcentaje elevado con un nivel bajo en el desarrollo del proceso de implementación.

Según lo expuesto y análisis de los informes de las ARL el 1 de febrero del 2016 se expide el decreto 171 del 2016, el cual modifica el artículo 2.2.4.6.37 del capítulo 6 del decreto 1072/2015,

referente a los tiempos perentorios de transición para la Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el cual “todos los empleadores públicos y privados los contratantes bajo cualquier modalidad de contrato civil, administrativo, económico y sector cooperativo sustituirá el PSO por SG-SST a más tardar el 31 de enero del 2017.

En el Artículo 2.2.4.6.5. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). El empleador o contratante debe establecer por escrito una política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que debe ser parte de las políticas de gestión de la empresa, con alcance sobre todos sus centros de trabajo y todos sus trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas. Esta política debe ser comunicada al Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo según corresponda de conformidad con la normatividad vigente.

En el Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los Empleadores. El empleador está obligado a la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, acorde con lo establecido en la normatividad vigente.

Dentro del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa, el empleador tendrá entre otras, las siguientes obligaciones:

1. Definir, firmar y divulgar la política de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de documento escrito, el empleador debe suscribir la política de seguridad y salud en el trabajo de la empresa, la cual deberá proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de seguridad y salud en el trabajo.

2. Asignación y Comunicación de Responsabilidades: Debe asignar, documentar y comunicar las responsabilidades específicas en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a todos los niveles de la organización, incluida la alta dirección.

3. Rendición de cuentas al interior de la empresa: A quienes se les hayan delegado responsabilidades en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), tienen la obligación de rendir cuentas internamente en relación con su desempeño. Esta rendición de cuentas se podrá hacer a través de medios escritos, electrónicos, verbales o los que sean considerados por los responsables. La rendición se hará como mínimo anualmente y deberá quedar documentada.

4. Definición de Recursos: Debe definir y asignar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo y también, para que los responsables de la seguridad y salud en el trabajo en la empresa, el Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo según corresponda, puedan cumplir de manera satisfactoria con sus funciones.

5. Cumplimiento de los Requisitos Normativos Aplicables: Debe garantizar que opera bajo el cumplimiento de la normatividad nacional vigente aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo, en armonía con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales de que trata el artículo 14 de la Ley 1562 de 2012.

6. Gestión de los Peligros y Riesgos: Debe adoptar disposiciones efectivas para desarrollar las medidas de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles que prevengan daños en la salud de los trabajadores y/o contratistas, en los equipos e instalaciones.

7. Plan de Trabajo Anual en SST: Debe diseñar y desarrollar un plan de trabajo anual para alcanzar cada uno de los objetivos propuestos en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual debe identificar claramente metas, responsabilidades, recursos y

cronograma de actividades, en concordancia con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales.

8. Prevención y Promoción de Riesgos Laborales: El empleador debe implementar y desarrollar actividades de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como de promoción de la salud en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con la normatividad vigente.

9. Participación de los Trabajadores: Debe asegurar la adopción de medidas eficaces que garanticen la participación de todos los trabajadores y sus representantes ante el Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la ejecución de la política y también que estos últimos funcionen y cuenten con el tiempo y demás recursos necesarios, acorde con la normatividad vigente que les es aplicable.

Así mismo, el empleador debe informar a los trabajadores y/o contratistas, a sus representantes ante el Comité Paritario o el Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo, según corresponda de conformidad con la normatividad vigente, sobre el desarrollo de todas las etapas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Salud en el Trabajo SG-SST e igualmente, debe evaluar las recomendaciones emanadas de estos para el mejoramiento del SG-SST.

El empleador debe garantizar la capacitación de los trabajadores en los aspectos de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las características de la empresa, la identificación de peligros, la evaluación y valoración de riesgos relacionados con su trabajo, incluidas las disposiciones relativas a las situaciones de emergencia, dentro de la jornada laboral de los trabajadores directos o en el desarrollo de la prestación del servicio de los contratistas;

10. Dirección de la Seguridad y Salud en el Trabajo–SST en las Empresas: Debe garantizar la disponibilidad de personal responsable de la seguridad y la salud en el trabajo, cuyo perfil deberá

ser acorde con lo establecido con la normatividad vigente y los estándares mínimos que para tal efecto determine el Ministerio del Trabajo quienes deberán, entre otras:

- a) Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, y como mínimo una (1) vez al año, realizar su evaluación;
- b) Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, y;
- c) Promover la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST; y

11. Integración: El empleador debe involucrar los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo, al conjunto de sistemas de gestión, procesos, procedimientos y decisiones en la empresa.

Como puede observarse, según la historia legal en Colombia cambia el termino de Salud Ocupacional al de Seguridad y Salud en el Trabajo con la Ley 1562 de 2012 en su artículo 1; así como la administración y organización de la seguridad y salud en el trabajo, pasando de programas (Decreto 614 de 1984, Resolución 1016 de 1989) a Sistema de Gestión con el Decreto 1072/2015. Legislación que al ser acatada por Colombia es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas.

De acuerdo a la normatividad mencionada anteriormente, en donde se resalta el cambio de Programa de Salud Ocupacional a Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y otras normas relacionadas con un enfoque preventivo basado en el Ciclo Deming PHVA; se da paso al marco contextual describiendo las características de la empresa donde se desarrolla la investigación, conociendo su actividad económica y la labor que se realiza para la planificación del sistema.

2.5. Estado del arte

Teniendo en cuenta que las referencias investigativas son un soporte de consulta para la elaboración de algún estudio, los referentes investigativos que a continuación se presentan, fueron una guía importante para la elaboración de este proyecto, ya que su contribución permitió ver un panorama más claro sobre la implementación del sistema de calidad en las organizaciones, además ayudaron aclarar dudas sobre algunos conceptos. A continuación, se relacionan los trabajos de grado consultados como parte del soporte para este estudio.

Trabajo de grado: Manual práctico y didáctico para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión para micro, medianas y pequeñas empresas del sector de la Construcción de Obras Civiles, bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS.[19]

Este trabajo muestra una iniciativa de la elaboración de un manual para que toda empresa implemente un sistema integral de calidad en donde se abarque el Sistema de seguridad y salud en el trabajo, el sistema medioambiental y el de Calidad. Esto con el fin de mejorar el funcionamiento de este tipo de empresas y volverlas competitivas en el mercado.

Trabajo de Grado: La propuesta “para la implementación del sistema de gestión integrada de: calidad, salud ocupacional y gestión ambiental en la empresa euro Networks & Technologies bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001: 2008, NTC ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007” Propuesta para la implementación del sistema de gestión integrada de: calidad, salud ocupacional y gestión ambiental en la empresa euro net Works & technologies bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001: 2008, NTC ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. [20]

Tiene como propósito mostrar la necesidad de verificar la implementación de un Sistema de Gestión Integral para Euro Networks y se justifica en tres aspectos como lo son. La exigencia el cuidado con el medio ambiente, gestiona sus operaciones en seguridad e identificar la mejora continua de la calidad. De igual forma como se vale del sistema DOFA para establecer las actividades del ciclo PHVA.

3. Método

3.1. Fundamentos epistemológicos

Abordar la epistemología de la investigación y de los elementos requeridos para el desarrollo del proyecto, obliga a discutir los diferentes tipos de investigación, siendo éstos de orden cuantitativo, cualitativo o mixto; tipologías que no se hallan claramente delimitadas pues su importancia se encuentra relacionada por lo que se quiere lograr, resaltando la importancia hacia la obtención de los instrumentos y los métodos aplicados, por tal razón, el método señala el camino que debe recorrer la investigación y la epistemología proporciona al modelo integrador de los conocimientos, creencias, opiniones e ideas que ayudan a definir los objetivos deseables y su materialización.

Por lo anteriormente expuesto y de conformidad con lo enunciado en el marco teórico, es claro que al implementar la Norma NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 para el mejoramiento de la línea de servicio Next Clean., se determinan los elementos comunes sin desconocer la esencia (sus propósitos) de cada norma establecida, realizando aportes que permitan la integración desde la gestión. En este mismo orden de ideas, la investigación se fundamenta en el pragmatismo, involucra la multiplicidad de perspectivas, tradiciones metodológicas, técnicas de

recolección, análisis de datos, y entendimientos y valores que constituyen los elementos de los modelos mentales. [33] Por lo tanto, el enfoque empleado para el desarrollo del estudio se enmarcó en el paradigma Cuantitativo.

Según Hurtado y Toro expresan:

“Que la investigación Cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos”. [33]

Por consiguiente, la investigación se basa en las acciones que se han podido observar en los sujetos que se tomaron como muestra. Sin embargo, la objetividad se pone en evidencia al alcanzar un conocimiento utilizando la medición exhaustiva y la teoría.

3.2.Diseño de la investigación

De acuerdo a las expectativas planteadas en el proyecto, se fundamenta en la investigación de campo, ya que el estudio se realiza de acuerdo al entorno desfavorecido y que además refiere el perfil en la investigación descriptiva que los investigadores se enfrenten a retos de innovación donde la realidad de un problema latente les permite describir bajo su criterio las circunstancias causales y posibles soluciones.

La Investigación descriptiva como dice Arias:

“consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubica en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” [33].

Por lo tanto el presente trabajo es descriptivo porque tiene como finalidad interpretar, registrar y analizar las consecuencias que atañe el sistema Integrado de Gestión con base en la

NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 para el mejoramiento organizacional de Next Clean una línea de servicio de la empresa Next Services S.A.S.

Tipo de investigación.

Por otra parte la investigación es de campo porque los datos serán recolectados directamente en el sitio de los hechos, concordando con lo expuesto por Sabino (2005), el cual expone:

Se basan en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad. Su innegable valor reside en que permite cerciorarse al investigador de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad. Esto, en general, garantiza un mayor nivel de confianza para el conjunto de la información obtenida. [33]

Fases, etapas o momentos del proyecto.

El método inductivo parte de los hechos particulares y llega a conclusiones generales, este método está relacionado con la experimentación, es decir se basa en experiencias vividas, se empleará este método al comenzar la observación exacta de fenómenos particulares para llegar a conclusiones. Para la recolección de datos, también se utilizó la técnica de campo: la observación, la entrevista a funcionarios y a clientes. La información primaria se obtuvo directamente de los ejecutivos de la empresa y de los clientes, a través de la técnica de la entrevista.

Con el fin de alcanzar los objetivos, se proponen las siguientes fases:

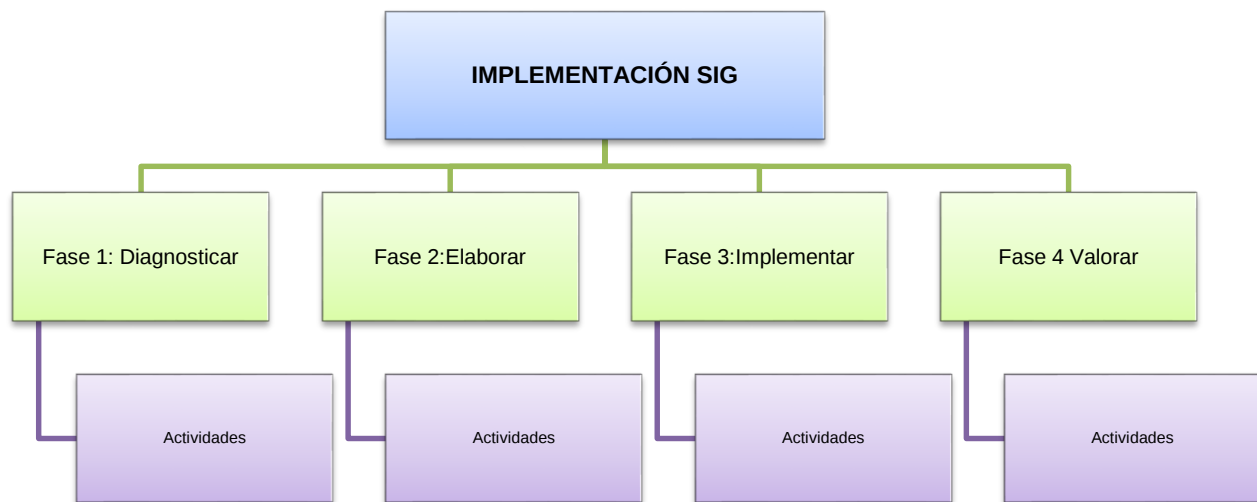


Figura 1. Describe las fases del proyecto.

Fase 1. Diagnóstico

En esta primera fase se identifica la estructura organizacional de Next Clean una línea de servicio de la empresa Next Services S.A.S, mediante la recolección de información con instrumentos diagnósticos que permitan conocer documentalmente que requisitos de las normas se cumplen, jerárquico con las áreas ya establecidas en la empresa, se identifican los mecanismos de operación y se propone un mapa de procesos alineado a la relación que existe entre los componentes de la empresa y los tipos de proceso de dirección, misionales y apoyo con los que cuenta la misma. Para esto se realizan las siguientes actividades:

Actividad 1. Recolección de la información acerca de las NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018, donde se clasifica la información obtenida con el fin de escoger todo lo relacionado con el mismo y así poder verificar la situación actual de la línea de servicio Next Clean en cuanto a los requisitos, su aplicación y cumplimiento.

Actividad 2. Elaboración de las listas de chequeo de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018, con el fin de conocer si la empresa cumple con los mismos y así poder llevar a cabo el Sistema Integrado de Gestión

Actividad 3. Implementación de los cuestionarios por medio de entrevistas para los directivos de la empresa, para obtener de inmediato la información necesaria para llevar a cabo la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Actividad 4. Revisión de los documentos y registros existentes dentro de Next Clean una línea de servicio de la empresa Next Services S.A.S.

Actividad 5. Identificación de los procesos claves dentro de la línea de servicio para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión.

Actividad 6. Sensibilización y vinculación al personal de la organización al sistema integrado de gestión por medio de capacitación para lograr alcanzar los objetivos propuestos y que todas las partes interesadas en la empresa, tengan mayor accesibilidad al mismo.

Fase 2. Documentar

En la segunda fase, se realiza la identificación de todas las partes interesadas en la organización que intervienen en el desarrollo de los procesos de Next Clean una línea de servicio de la empresa Next Services S.A.S, cuáles son los requisitos que se deben cumplir.

El diagnóstico interno y externo de la empresa se realiza a través de la matriz PESTEL que permite la identificación de los factores externos que pueden influir en el desarrollo de las actividades de la empresa, establecidos estos aspectos se realiza en análisis DOFA para proponer a la empresa una matriz de riesgos y una matriz de partes oportunidades. Para esto se realizan las siguientes actividades:

Actividad 1. Establecer la estructura documental acerca de todos los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018, para implementar el Sistema Integrado de Gestión de Next Clean una línea de servicio de la empresa Next Services S.A.S.

Actividad 2. Instaurar los parámetros para la presentación de documentos ante la directiva de la empresa.

Actividad 3. Establecer el Manual: Directrices de la compañía, estructura organizacional, mapa de procesos, caracterizaciones de los procesos, planificación de los sistemas, matriz de riesgo y oportunidad, matriz de requisitos legales y demás requisitos para dar cumplimiento con la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018.

Fase 3. Implementar

En esta fase del proyecto se presenta la información de los componentes del mejoramiento organizacional a todo el personal involucrado en Next Clean una línea de servicio de la empresa Next Services S.A.S., con el fin de validar y entender la documentación para así proceder a su implementación en cada uno de los procesos. Para esto se realizan las siguientes actividades:

Actividad 1. Diseñar mecanismos de control e indicadores de gestión para lograr y promover la mejora continua dentro de la organización.

Actividad 4. Presentar los documentos a la gerencia para la aprobación de la implementación del sistema Integrado de Gestión basado en NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018.

Actividad 5. Divulgar y socializar el sistema documental para dar a conocer el mejoramiento organizacional que la empresa requiere y empezar su utilización.

Actividad 4. Realizar seguimiento de la aplicación de las normativas implementadas en cada proceso, para así poder alcanzar las metas propuestas organizacionalmente.

Fase 4. Valoración

Esta última fase se demostrará la implementación exitosa del sistema Integrado de gestión para asegurar a los empleados y otras partes interesadas que se ha puesto en marcha de manera eficiente y de esta manera garantiza la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los empleados, la provisión de lugares de trabajo seguros y saludables y la mejora en el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo. Para esto se realizan las siguientes actividades:

Actividad 1. Realizar dos auditorías internas para identificar la conveniencia, adecuación, eficacia y oportunidades de mejora del Sistema Integrado de Gestión implementado en Next Clean una línea de servicio de la empresa Next Services S.A.S.

4. Resultados

4.1.Diagnostico

4.1.1. Elaboración de herramienta diagnostica.

Para la realización de la primera fase, se debe llevar a cabo una evaluación diagnostica con respecto a la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 45001:2018, por esta razón se recolecto y clasifico la información de obligatoria ejecución en cada una de estas, es decir las seguidas de un *Debe* y se creó una matriz, con el fin de verificar la situación actual de la línea de servicio Next Clean en cuanto al nivel de cumplimiento de cada uno de los requisitos.

Tabla 1 Valores de cumplimiento

<i>% De cumplimiento</i>	<i>Detalle</i>
0%	No documentado / No existente
50%	Documentado / No aplicado

Tabla 1. (Continuación)

75%	Aplicado y documentado
100%	Aplicado, documentado y controlado
N/A	No aplica

Nota: Metodología utilizada para la evaluación de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015 y la ISO 45001: 2018. Adaptado: Next Services S.A.S (2019)

En la tabla anterior se indican los ítems utilizados en la matriz para evaluar el grado de cumplimiento del requisito que se esté analizando.

- El primero se denomina como un incumplimiento del requisito, ya que no se encuentra documentado, por ende no existe y no esta aplicado en la empresa.
- El segundo se acerca a lo esperado sobre el requisito, ya que se encuentra documentado, faltando solo su aplicación a todos los departamentos de la empresa.
- El tercero se denomina como un cumplimiento parcial del requisito, ya que está documentado y siendo aplicado por la empresa, aunque por el momento no se han establecido parámetros de control para este.
- El cuarto se denomina como un cumplimiento total del requisito, ya que está documentado, implementado y controlado mediante la aplicación de acciones que mejoran el desempeño de cada uno de estos.
- El último determina la no aplicación del requisito a la empresa en general.

Después de definido el esquema de la matriz diagnostica, se informa a la Dirección de gestión de Next Services S.A.S como ente encargado del Sistema Integrado, con el fin de exponer la metodología, los requisitos a evaluar y los criterios de valoración del cumplimiento, para así obtener la aprobación y la colaboración necesaria para alcanzar los resultados previstos.

4.1.2. Aplicación y resultados del diagnóstico.

En esta etapa se lleva a cabo un matriz que describe las evidencias necesarias para cumplir con cada numeral de las normas a implementar, con el fin de facilitar la aplicación del cuestionario. (Ver: Apéndice 1. Documentación por requisitos)

Se diligencia la lista de chequeo a modo de entrevista con la colaboración de los Directivos de Next Services S.A.S el 21 de enero de 2019, evidenciando con esta la situación actual de la línea de servicio Next Clean con relación a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 45001:2018, dicha evaluación es ejecutada a partir del numeral 4, obteniendo en general un resultado desfavorable, ya que la mayoría de numerales arrojan un bajo porcentaje de implementación (Ver Figura 2-3.) y determinando como factor crítico el numeral 6, lo cual implico establecer un plan de acción compuesto con las evidencias identificadas anteriormente (Ver: Apéndice 2. Diagnóstico ISO 9001 y Apéndices 3. Diagnostico ISO 45001)

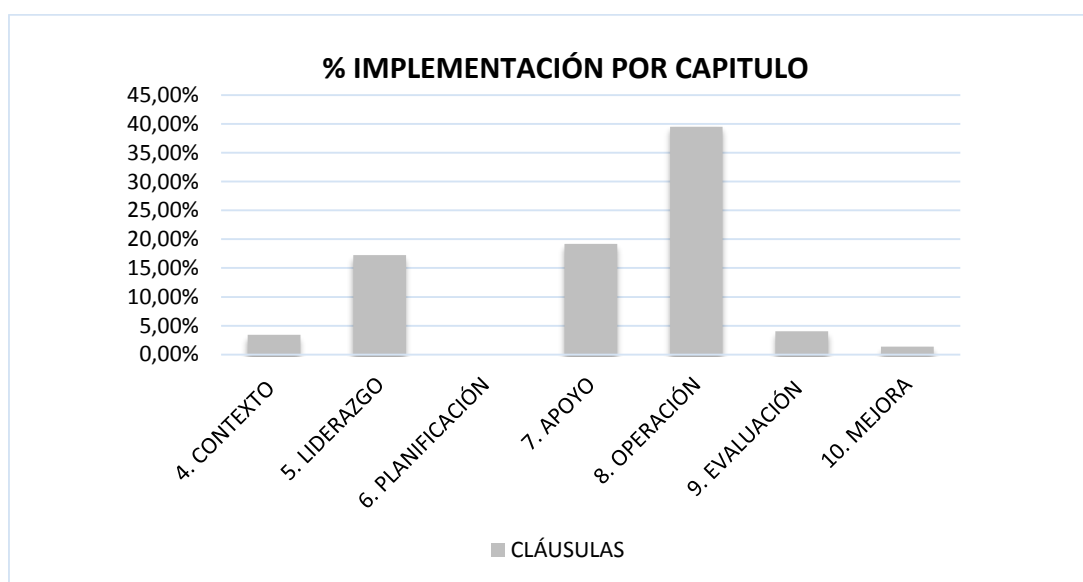


Figura 2. Describe los resultados del diagnóstico de la NTC ISO 9001:2015.

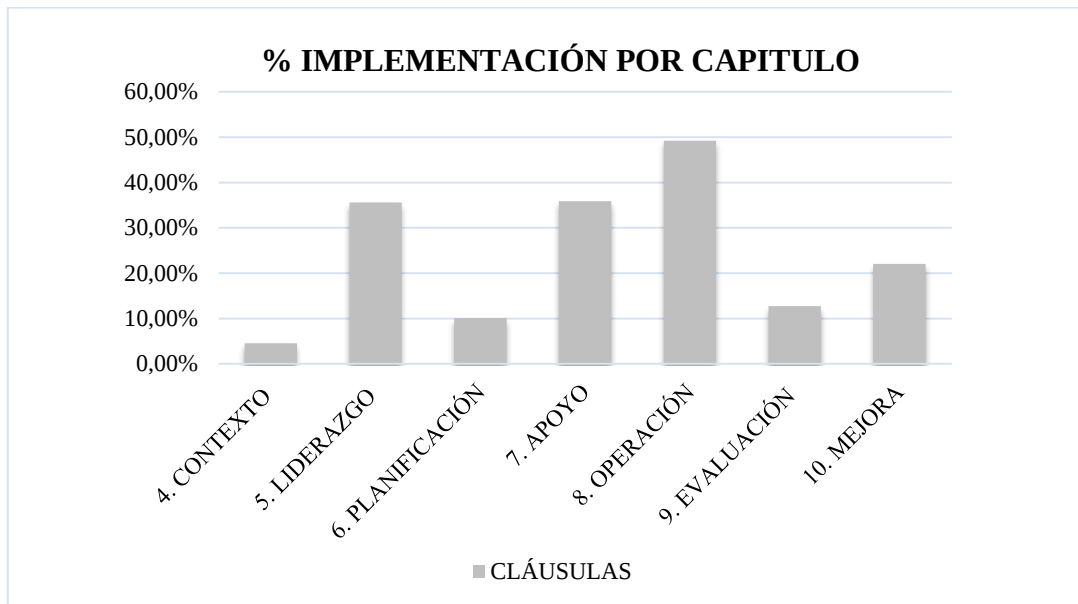


Figura 3. Describe los resultados del diagnóstico de la NTC ISO 45001:2018.

En las Figuras 4-5, se observa el porcentaje total de implementación de las normas en forma general, se obtuvo un cumplimiento de menos del 24% en cada una de estas, valores que demuestran la deficiencia con la que cuenta la empresa en relación al Sistema Integrado de Gestión.

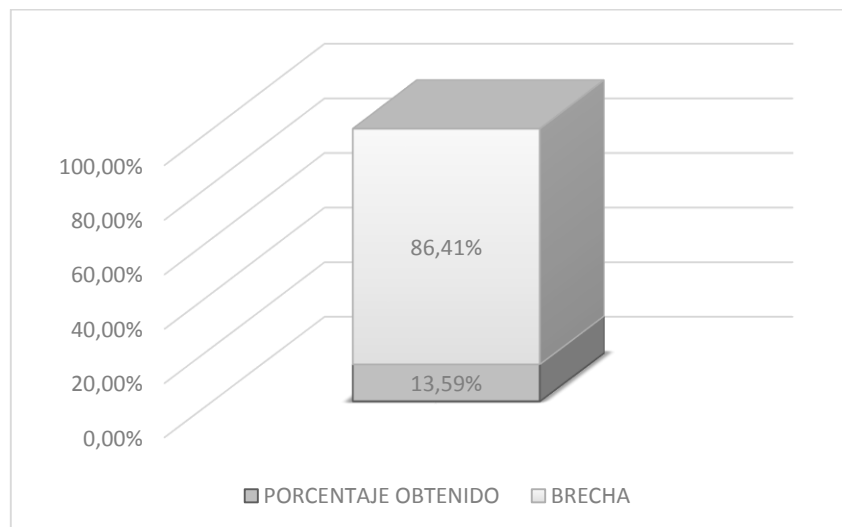


Figura 4 Describe el porcentaje de implementación de la NTC ISO 9001:2015.

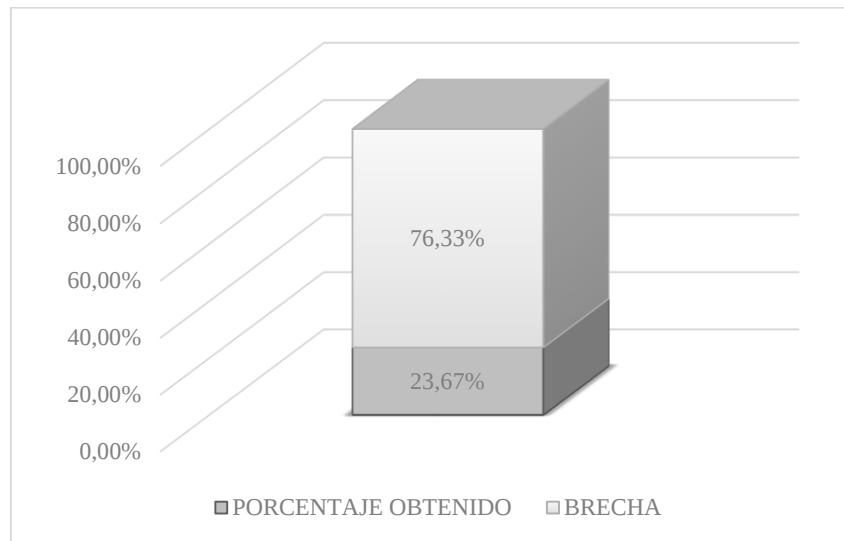


Figura 5 Describe el porcentaje de implementación de la NTC ISO 45001:2018.

Adicionalmente, se comprueba que dicho porcentaje mencionado anteriormente equivale a la información documentada elaborada en el año 2017 en un intento de la Dirección de gestión por consolidar su Sistema Integrado de Gestión con respecto a la NTC ISO 9001:2008 y el Decreto 1072: 2015, entre estos se encontró:

Tabla 2 Información Documentada Enero 2019

<i>Procesos</i>	<i>Procedimientos</i>	<i>Registros</i>	<i>Políticas</i>
Estrategia y gestión		• Formato de procedimiento • Formato de instructivo	de Corporativa: Compuesta por la misión, visión y política integral, firmada y expuesta en la Oficina Administrativa.
	• Limpieza de áreas • Limpieza de baños • Limpieza de salas	• Verificación de actividades.	
Operativo			

Tabla 2. (Continuación)

		• Conciliación y programación de actividades de Hogar • Encuestas de satisfacción
	• Reclutamiento, selección y vinculación • Capacitación y toma de conciencia	• Lista de asistencia • Entrega de dotación • Hoja de vida • Descripción de cargos (Gerente, Auxiliar administrativa, Director de gestión, Profesional de limpieza y supervisora de operaciones) • Seguimiento a la selección y vinculación • Verificación de referencias • Información del empleado • Medevac • Contrato laboral (Parcial y Fijo) • Inducción
Talento humano		
		• Factura con IVA • Factura de caja menor • Recibos • Nomina
Financiero		

Tabla 2. (Continuación)

		• Cartera pendiente por cobrar
Comercial		• Condiciones y Tratamiento de restricciones datos personales • Contrato de prestación de servicios • Encuestas de mercadeo • Portafolio de servicios
	• Control y distribución de documentos	• Panorama de riesgos • Distribución de documentos
SIG	• Acciones correctivas, preventivas y de mejora	• Investigación de accidentes • Acciones correctivas, preventivas y de mejora
Compras		• Orden de compra

Nota: Compilación de información de la empresa. Adaptado: Next Services S.A.S. (2019)

Cabe destacar que a la fecha de la revisión esta información documentada merecía actualización, derogación o asignación de codificación, debido a las inconsistencias y la organización del documento.

4.1.3. Procesos Claves.

Inicialmente la empresa contaba con los siguientes procesos: Estrategia y gestión, Operativo, Talento Humano, Comercial, Compras, Sistema Integrado de Gestión y Financiero, con el fin de conocer sobre estos se realiza una entrevista con cada representante, notando inconsistencias en

las labores, ya que una sola persona era encargada de varios procesos y no se estaban cumpliendo con todas las actividades y responsabilidades existentes en la empresa.

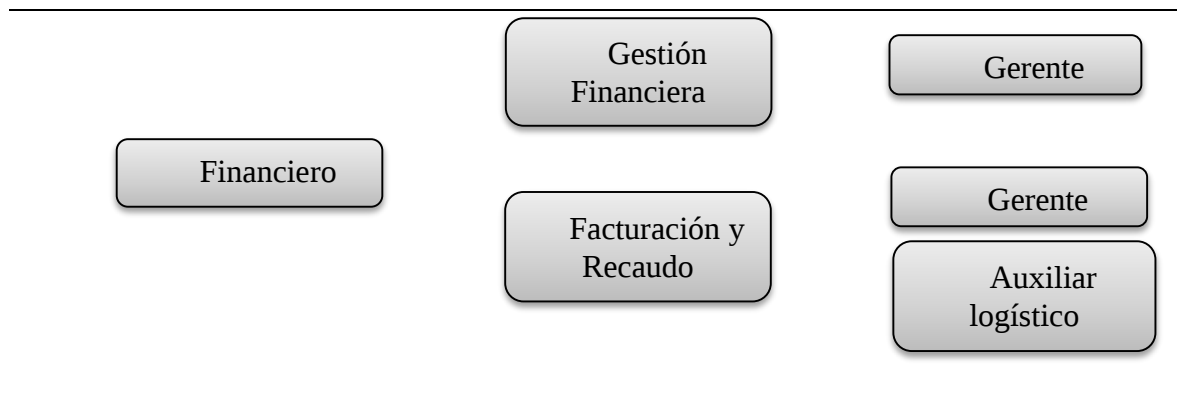
Por las razones mencionadas anteriormente, se lleva a cabo una re-estructuración de los procesos y contratación de personal para así distribuir las tareas administrativas. La metodología utilizada para la reingeniería de procesos, constituyó las siguientes fases:

1. Identificación de los procesos existentes, creación de un mapa de procesos en base a estos y finalmente se analizaron los tipos de procesos (Estratégicos, misionales y de apoyo) y cuales serían necesario implementar.
2. Desarrollo de la visión de los procesos mejorados, jerarquización del mapa proceso para su rediseño, y determinación de los procesos claves, aquellos que se abordaran con mayor interés.
3. Reingeniería de los procesos, es decir creación y rediseño de estos, a través de las siguientes etapas:
 - Definición de metas y objetivos estratégicos, estableciendo prioridades entre estos.
 - Identificación de los procesos que van orientados al cliente y que agregan valor a la empresa.
 - Desarrollo de la visión del nuevo proceso, enfocados en la mejora del rendimiento.
4. Preparación y realización de una prueba de trabajo, el cual consistió en evaluar y comparar lo diseñado con las tareas que se realizan.
5. Una vez realizadas las reformas se crea nuevamente el mapa de procesos.

Los procesos que resultan de cada uno de los existentes en esa fecha fueron los siguientes:

Figura 6 Procesos claves. Adoptado: [35]

<i>Proceso existente</i>	<i>Proceso nuevo</i>	<i>Encargado</i>
Estrategia y Gestión	Direccionamiento y control estratégico	Gerente
Operativo	Reserva y agendamiento	Auxiliar Administrativa
	Servicio de limpieza	Profesional de limpieza
	Seguimiento de satisfacción	Supervisora de operaciones
Talento Humano	Gestión de RR.HH	Director de gestión
		Auxiliar de gestión
Comercial	Comercial	Auxiliar Administrativa
	Gestión Tecnológica	Director de gestión
Compras	Compras	Director de gestión
SIG	SIG	Director de gestión
		Auxiliar de gestión



Se tuvo en cuenta la sobre carga de trabajo y las actividades no cubiertas por los procesos existentes, llegando a la conclusión de dividir el Proceso Comercial y sus cargas en dos, el Proceso Operativo según la secuencia de actividades que se realizaban para ofrecer el servicio a los clientes, además se contrata a una Supervisora de Operaciones para que se encargue exclusivamente de aumentar la satisfacción, ya que la Auxiliar Administrativa era quien estaba a cargo de esta labor, en el Proceso Financiero se distribuyen las responsabilidades mediante la contratación de un Auxiliar Logístico que se encargaría del Recaudo del dinero, ya que esta era una labor del Gerente y por último se contrata una Auxiliar de Gestión para que apoye los procesos de Gestión RR.HH y el SIG.

Es importante destacar que al ser una Myphimes, no se cuenta con los ingresos necesarios para contar con un amplio personal administrativo, Por esta razón la empresa contribuye con la contratación de practicantes que apoyen estos procesos.

4.1.4. Sensibilización.

Esta etapa tiene como finalidad fomentar y concientizar al personal de la empresa de la importancia y el valor agregado que trae consigo implementar y mantener un Sistema Integrado de Gestión, para esto se llevó a cabo una capacitación donde se hizo énfasis en la Misión, Visión, Definiciones claves de calidad y seguridad y salud en el trabajo, Beneficios y ventajas de la

implementación, resultados de los diagnósticos y demás. (Ver Apéndices 4. Diapositivas capacitación de sensibilización). Como constancia de dicha presentación se cuenta con la respectiva lista de asistencia (Ver Apéndices 5. Lista de asistencia Capacitación de Sensibilización) y la siguiente imagen:



Figura 7 Fotografía capacitación de Sensibilización.

Fue de gran importancia realizar esta capacitación de sensibilización antes de iniciar la implementación, ya que se adquirieron conocimientos, habilidades y actitudes que contribuyeron al desarrollo de la documentación propia del Servicio de Limpieza, demostrando así el compromiso de cada trabajador en el mejoramiento continuo de la empresa.

4.2.Documentación

4.2.1. Estructura documental.

Una vez determinada la situación actual de cada uno los procesos, Next Clean estable su estructura documental, la cual se divide en niveles según el grado de importancia. Esta

jerarquización fue decidida con la Alta dirección, con el fin de que se ajuste a sus actividades, se facilite su creación y se dé cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 45001:2018.

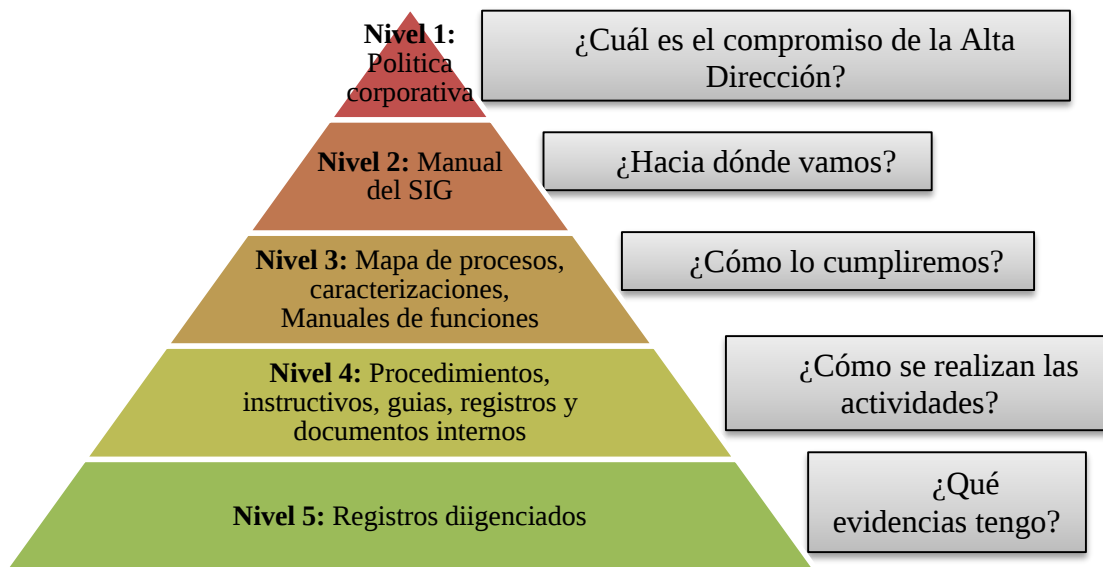


Figura 8 Pirámide documental SIG. Adaptado: Next Services S.A.S. (2019)

Cabe destacar que la empresa almacena toda su información en la nube, por esta razón se crea un correo de Gmail solo para uso del Sistema Integrado de Gestión (signextservices@gmail.com), con el fin de organizar mediante este mecanismo la información documentada resultante del proceso de implementación.

4.2.2. Presentación de documentos.

La estructura utilizada para la elaboración de documentos en Next Services S.A.S, será la que a continuación se describe, se exceptúan del cumplimiento estricto de esta estructura los registros, los cuales deberán contener la mayoría de información del encabezado que a continuación se presenta, mas no en la forma que se detalla. Estos parámetros se establecen con el fin de crear, distribuir y controlar organizadamente la información documentada.

4.2.2.1. Encabezado.

1. *Logotipo De La Empresa*: Grupo, letras y figuras que se utilizan como distintivo de la empresa.
2. *Nombre Del Documento*: Especifica el nombre del documento ya sea procedimiento, programa, instructivo, manual, formato, etc.
3. *Código*: Identificación alfanumérica del documento donde registra identificación con iniciales del proceso o departamento, identificación del documento y consecutivo.
4. *Versión*: Corresponde al número de la actualización vigente.
5. *Fecha*: Corresponde a la fecha de edición y creación o modificación del documento y se especifica mes y año.
6. *Paginas*: Espacio para consignar el número de páginas que componen el documento.

El diagrama muestra un encabezado de documento con el logo 'next CLEAN' a la izquierda. A la derecha del logo hay una barra horizontal dividida en campos. Los campos están numerados del 1 al 6 en cuadros rectangulares. El campo 1 es un cuadro vacío. El campo 2 es un cuadro con el número '2'. El campo 3 es un cuadro vacío. El campo 4 es un cuadro vacío. El campo 5 es un cuadro vacío. El campo 6 es un cuadro vacío. Encima de la barra, el texto 'Nombre del documento' se extiende sobre los campos 3, 4 y 5. Debajo de la barra, las etiquetas 'Código', 'Versión', 'Fecha' y 'Paginas' están alineadas con los campos 3, 4, 5 y 6 respectivamente.

Figura 9 Encabezado de los documento.

4.2.2.2. Estructura y formato.

La redacción de toda la documentación debe ser clara, exacta y completa a la vez simple y concisa. Todos los documentos deben estar disponibles en las áreas a las cuales está dirigido ya sea por aplicación o por información.

4.2.2.3. Codificación.

Los documentos de Next Services, mantendrán el siguiente orden de codificación:

Identificación de documento - Código del proceso - No. Consecutivo.

Tabla 3 Codificación de información documentada

<i>Documento</i>	<i>Identificación</i>	<i>Proceso</i>	<i>Código</i>	<i>Consecutivo</i>
		Direccionamiento y control estratégico	DC	01
Política	P			02
Manual	M	Reserva y agendamiento	RA	03
Programa	PG			04
Procedimiento	PR	Servicio de limpieza	SL	N
Instructivo	I	Facturación y recaudo	FR	
Registros	R	Seguimiento de satisfacción	SS	
		Sistema integrado de gestión	SIG	
		Gestión de RR.HH	GH	
		Gestión tecnológica	GT	
		Comercial	CO	
		Compras	CM	
		Gestión financiera	GF	

Nota: Metodología utilizada para la codificación de los documentos de Next Clean.

Ejemplos:

M-CO-01: Manual del proceso comercial No. 01

PR-GF-03: Procedimiento del proceso Gestión financiera No.03

I-CM-04: Instructivo del proceso de Compras No. 04

El consecutivo seguirá en orden descendente de acuerdo a la creación del documento

4.2.2.4. Descripción de los registros.

Están localizados en una carpeta dentro de cada proceso, la cual se denomina Registros, su especificación está establecida en el documento R-SIG-02: Control y distribución de documentos,

cada uno de estos se debe codificar de la siguiente manera tanto en la carpeta como en el documento nombrado anteriormente:

Ejemplos:

R-DC-01: Registro del proceso Direccionamiento y control estratégico No. 1

R-RA-02: Registro del proceso Reserva y agendamiento No. 2

4.3.Manual Integral

En esta etapa, se realizó el Manual Integral en base a las dos normas en proceso de implementación, el cual se empieza a desarrollar desde el numeral cuatro de cada una de estas. Aunque el manual no es un requisito de obligatorio cumplimiento si es un mecanismo organizado que le permite a Next Services S.A.S gestionar y administrar el Sistema Integrado de Gestión de su línea de servicio Next Clean. (Ver Apéndices 6. Manual del Sistema Integrado de Gestión)

A continuación, se especifica el mecanismo utilizado y lo obtenido, con el fin de dar cumplimiento a cada numeral de las normas:

4.3.1. Contexto de la Organización.

4.3.1.1. Comprensión de la Organización y su contexto.

4.3.1.1.1. Planeación estratégica.

La herramienta que se utilizó para determinar las cuestiones externas e internas pertinentes para su propósito, la dirección estratégica y que afecten a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema Integrado de Gestión fue un libro de Excel donde se establece la planeación estratégica (Ver Apéndice 7. Planeación estratégica) partiendo de lo que es la empresa en ese momento y de lo que quiere llegar a ser en un futuro, esta muestra lo siguiente:



Figura 10 Estructura Planeación Estratégica. Adaptado: Next Services S.A.S (2019)

En forma más explícita:

1. Los conceptos o filosofía organizacionales, son la misión, visión y valores propios de la organización
2. El análisis de situación y opciones, son situación externa e interna, para lo cual se realizaron las siguientes metodologías:
 - D.O.F.A: Esta muestra las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la empresa.
 - P.E.S.T: Esta analiza el entorno Político-legal, Económico-industrial, Social-cultural y Tecnológico que afecta negativa o positivamente a la empresa.
 - Perfil competitivo: Esta analiza la posición de la empresa con respecto a la competencia de Bucaramanga y su Área Metropolitana.
 - Análisis de las 5 fuerzas de Porter: En base al entorno se evalúan las variables de cada uno de esto, estableciendo si afecta negativamente (Se materializa una amenaza) o si afecta positivamente (Se convierte en una oportunidad)
 - Análisis de posicionamiento estratégico: Esta compara a la empresa con el competidor potencial

- Cadena de valor: Esta describe el desarrollo de las actividades de la organización generando valor al servicio final.

3. Las conclusiones, Objetivos y estrategias, se realizó a través de:

- Mapa estratégico: Este describe y prioriza las estratégicas, con el fin de comunicarlas sencillamente al personal.
- Objetivos estratégicos: Estos describen el mecanismo para lograr las metas propuestas por la Organización.
- Planeación: Este describe el plan de actuación, priorizando las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas.

Adicional a esto se realiza un análisis de las herramientas D.O.F.A y P.E.S.T, donde se evalúa con la Alta dirección el nivel que estas impactan a la Organización, en una escala de alto, medio y bajo. Dicha evaluación se ejecuta considerando como importante al momento de implementar una norma ISO tener en cuenta los aspectos positivos y negativos que traería repercusiones en la empresa, En General es válido destacar que a pesar de ser una pequeña empresa se enfocan en satisfacer a sus trabajadores en primera instancia y destacándolos como lo fundamental para la existencia de la empresa, aunque se observe la falta de compromiso de estos.

Tabla 4 *Análisis D.O.F.A.*

<i>Enfoque</i>	<i>Cuestiones</i>	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
Debilidades	Baja sistematización de actividades			X
	Baja asesoría legal y publicitaria			X
	Proceso de selección demorado		X	
	Baja inversión en recursos			X
	Bajo conocimiento de la empresa en la ciudad			X

Tabla 4. (Continuación)

Oportunidades	Cultura organizacional débil		X
	Creación de nuevas líneas de servicios	X	
	Creciente demanda en la contratación de profesionales de limpieza.	X	
	Expansión a otra ciudad	X	
	Alianza con empresas que aporten a la organización	X	
	Adquisición de equipos de limpieza que faciliten las labores.	X	
	Personal comprometido	X	
Fortalezas	Precios asequibles para los clientes	X	
	Plan de capacitación continua relacionado al ser	X	
	Servicio de supervisión sin costo	X	
	Atención de calidad: Anita	X	
	Buena reputación del servicio, debido a las recomendaciones que realiza el cliente a su núcleo social.	X	
Amenazas	Migración de mano de obra barata	X	
	Posicionamiento de otras empresas en la ciudad		X
	Alta desertión del personal por informalidad del sector		X
	Desconocimiento de la responsabilidad por parte del personal		X
	Equipos y tecnología de la competencia	X	

Tabla 4. (Continuación)

Incumplimiento de los proveedores en la entrega de bienes y/o servicios, retrasando la prestación del servicio	X
--	----------

Nota: Análisis de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de Next Services S.A.S.

Del anterior análisis se obtiene lo siguiente:

Tabla 5 Consolidado D.O.F.A

<i>Enfoque</i>	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
Debilidades		1	5
Oportunidades	5		
Fortalezas	6		
Amenazas		2	4

Nota: Resultado consolidado del análisis de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de Next Clean.

Como aspectos por mejorar se encuentra enfocarse ampliamente en las debilidades identificadas anteriormente, ya que serían las que afectarían considerablemente la capacidad de la organización para alcanzar los resultados previstos.

Tabla 6 Análisis P.E.S.T

<i>Enfoque</i>	<i>Cuestiones</i>	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
Político – Legal	Legislación tributaria		X	
	Legislación laboral	X		
	Políticas migratorias		X	
	Inestabilidad política del país			X
	Inflación y desempleo	X		
	Aumento de salario mínimo		X	

Tabla 6. (Continuación)

Económico -industrial	Tipos de interés y condiciones actuales, en caso de solicitar financiación	X	
	Responsabilidad social	X	
Socio - cultural	Falta de garantías ante la inseguridad y la delincuencia.		X
	Incorporación del personal en programas socioculturales	X	
	Nuevas tendencias en los estilos de vida	X	
	Opinión y actitud de los clientes, frente al servicio prestado.	X	
Tecnológico	Distinción publicitaria en redes sociales	X	
	Ciclo de vida y velocidad de obsolescencia de elementos tecnológicos		X
	Impacto de las nuevas tecnologías competitivamente		X

Nota: Análisis de los entornos externos que pueden afectar a Next Clean.

Del anterior análisis se obtiene lo siguiente:

Tabla 7 Consolidado P.E.S.T

Enfoque	Alto	Medio	Bajo
Político - Legal	1	2	1
Económico -industrial	2	1	
Socio – cultural	4		1
Tecnológico	1		2

Nota: Resultado consolidado del análisis de los entornos externos que pueden afectar a Next Clean.

Se concluye que el ámbito tecnológico es donde se presentan actualmente inconsistencias que podrían afectar considerablemente a la empresa, ya que no se encuentran preparados para los cambios que se podrían presentar y por esta forma no se alcanzarían las metas pactadas.

Análisis estratégico

1. Generalidades de la Organización

- **Logo**



Figura 11 Logo Next Services S.A.S. Adaptado: Next Services S.A.S. (2019)

- **Datos generales**

Razón Social: NEXT SERVICES S.A.S

NIT: 900787169-8

Representante Legal: Andrés Araque Herrera

Cargo: Gerente

Teléfono: 6060466

Celular: 310 219 2212

Página Web: www.nextservices.com.co

Correo electrónico: servicio.cliente@nextservices.com.co

Dirección: Anillo Vial Km 1 # 21- 462 Floridablanca – Santander

Actividad Económica: Código CIIU 8121 Limpieza general interior de edificios.

Líneas de servicio



Figura 12 Logo Next Clean. Adaptado: Next Services S.A.S. (2019)

Es una línea de servicios que genera oportunidades novedosas para sus clientes y sus trabajadores, entregando servicios de aseo domiciliario e institucional, además apoya las actividades de planchado y preparación de alimentos sencillos de forma confiable, oportuna y profesional. Next Clean busca profesionalizar y dignificar las labores de aseo doméstico en Bucaramanga y su Área Metropolitana, se enfoca en ofrecer servicios que se adapten a las necesidades de sus clientes, por tanto, se prestan servicios de 4 y 8 horas.



Figura 13 Logo Next Food. Adaptado: Next Services S.A.S. (2019)

Es una línea donde se presta el servicio de catering institucional y/o administración del recurso humano, se ofrece alimentación en sitio o transportada para cafeterías y casinos de alimentos.



Figura 14 Logo Next Support. Adaptado: Next Services S.A.S. (2019)

Es una línea donde se atienden todas las tareas relacionadas con reparaciones, adecuaciones, instalaciones y mantenimientos menores de los hogares y las oficinas, donde se brinda mano de obra calificada y totalmente cubierta en seguridad social, salarios y liquidaciones.

Los servicios se comercializan a través de los diferentes medios tecnológicos como redes sociales (Facebook o Instagram), página web, aplicación móvil WhatsApp y llamadas telefónicas.

El cobro de los servicios se produce a través de cobranza propia, o por diferentes medios de pago (tarjetas de crédito, cobro centralizado en convenios, etc.).

- **Misión**

En **NEXT SERVICES S.A.S.**, estamos dedicados a conectar personas, a través de la prestación de servicios confiables y profesionales. Nos interesa mejorar y adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes por eso trabajamos con un Sistema Integrado de Gestión, Prestando servicios de limpieza, planchado, alimentación y mantenimiento menor, cumplimos con los requerimientos legales aplicables y contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

- **Visión**

Estamos en el 2019 y continuamos siendo reconocidos como la mejor solución de limpieza en Bucaramanga y su área metropolitana, Tenemos 40 personas contratadas de manera directa. Estamos trabajando para en el 2021 establecer nuestra metodología en una ciudad más y continuar el proceso de certificación de la prestación del servicio de limpieza de forma profesional en nuestro

personal, estamos contribuyendo al desarrollo social y económico de la sociedad, gracias a la FORMALIZACIÓN y DIGNIFICACIÓN laboral.

- **Organigrama**

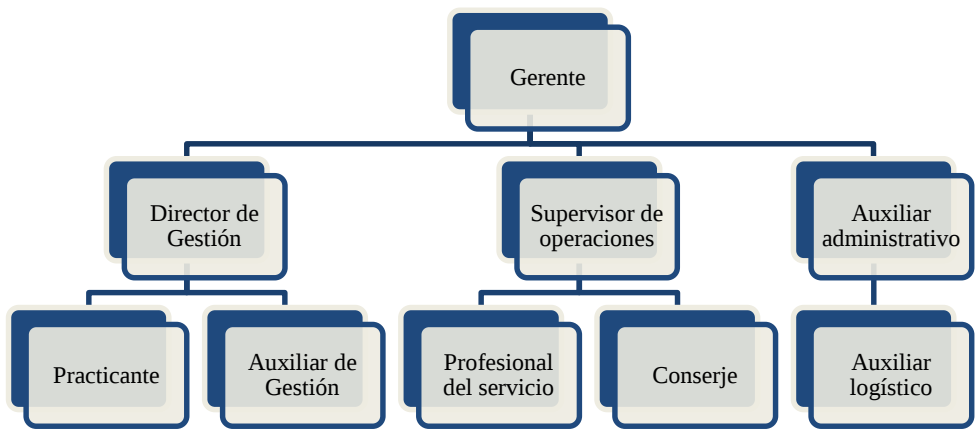


Figura 15 Organigrama Next Services S.A.S.

4.3.1.2. Partes interesadas.

Como se establece en la NTC ISO 19001:2015 y la NTC ISO 45001:2018 las partes interesadas son las personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse afectada por una decisión o actividad que realice la organización, dicho esto es necesario identificarlas, determinar sus necesidades y expectativas y los requisitos pertinentes, con el fin de satisfacerlos y mantenerlos controlados para que no afecten los objetivos y las metas establecidas para la implementación del Sistema Integrado de Gestión. Dentro de las partes interesadas se encuentran:

Tabla 8 Partes interesadas

<i>Partes interesadas</i>	
<i>Internas</i>	<i>Externas</i>
Trabajadores	Clientes
	Competencia

Tabla 8. (Continuación)

Gobierno
Comunidad
Organizaciones medioambientales
Aliados estratégicos

Nota: Consolidado de las partes interesadas de Next Clean.

Estas se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

1. Trabajadores: Director de Gestión, Supervisora de Operaciones, Auxiliar Administrativa, Auxiliar de Gestión, Profesionales de Limpieza, Auxiliar Logístico.
2. Clientes: Casas, Apartamentos, Conjuntos cerrados, Edificios, IPS, Inmobiliarias, Instituciones Educativas y Laboratorios químicos.
3. Competencia: Aseo Express, Hogaru, Soluciones Agencia de empleo, Aempho, Servi-Maranatha, General services, Hogar limpio.
4. Gobierno: Entes encargados de regular las empresas en el País.
5. Comunidad: Personas que se encuentran en el sector donde está ubicada la empresa.
6. Organismos medioambientales: Entidades que estudian, monitorean y protegen el medio ambiente del mal uso y la degradación que implica el funcionamiento de la empresa.
7. Aliados estratégico: Proveedores de EPP, Dotación, Insumos y Utensilios de limpieza.

Para identificar estas partes interesadas fue necesario realizar un análisis con cada representante de procesos, teniendo en cuenta los factores que las impactan negativa o positivamente, de lo cual resulta una matriz donde se especifican las necesidades y expectativas, el interés de la empresa en ellas, el impacto y las acciones o estrategias que se llevaran a cabo para controlarlas. Adicional a esto, se realiza una matriz de Poder – Influencia, la cual agrupa a los interesados basándose en su

nivel de autoridad (poder) y su capacidad de participación activa (influencia). (Ver Apéndices 8. Partes interesadas)

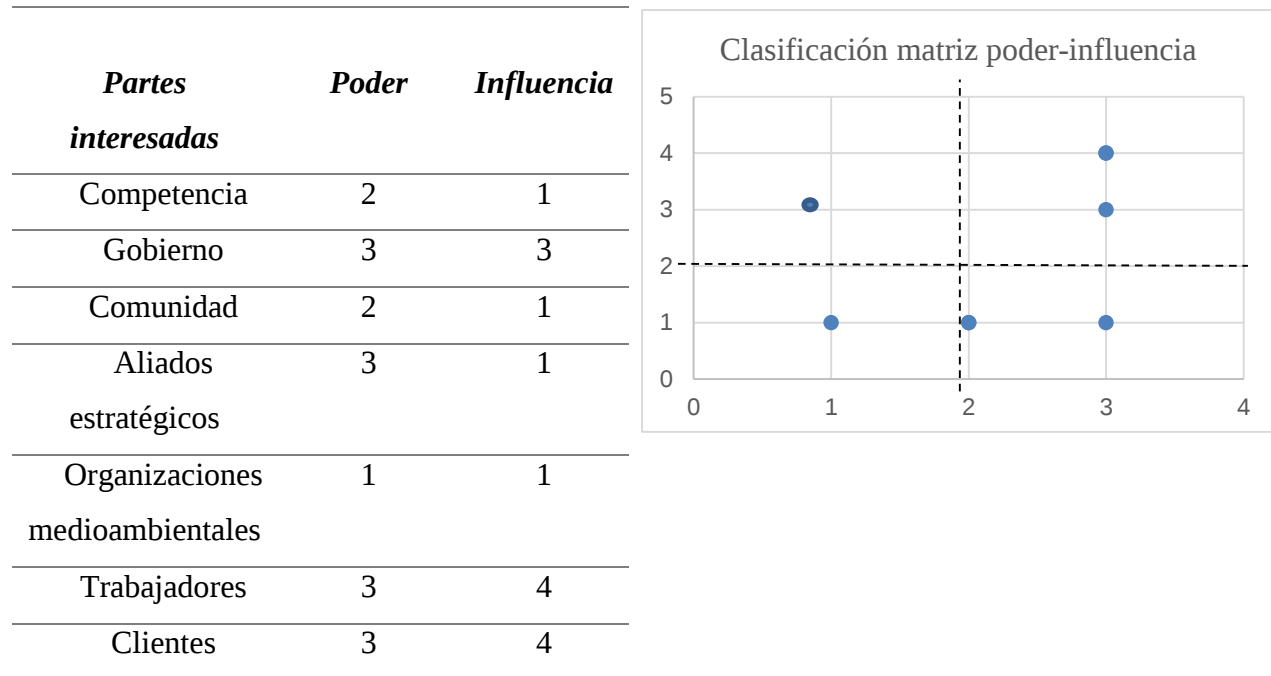


Figura 16 Matriz de poder-influencia.

Según lo socializado por la empresa, se concluye que las partes interesadas que más tienen poder e influencia son los trabajadores, los clientes y el gobierno, ya que impactan a la continuidad del negocio, los que se deben tener controlados y satisfechos.

Tabla 9 Criterios matriz de poder-influencia

	<i>Baja influencia</i>	<i>Mediana influencia</i>	<i>Alta Influencia</i>	<i>Urgente influencia</i>
<i>Bajo poder</i>	Organizaciones medioambientales			
<i>Mediano poder</i>	Competencia Comunidad			
<i>Alto poder</i>	Aliados estratégicos		Gobierno	Trabajadores Clientes

Nota: Clasificación de las partes interesadas según la influencia y el poder que tienen sobre Next Clean.

4.3.1.3. Alcance del Sistema Integrado de Gestión.

El alcance del sistema integrado de gestión de NEXT SERVICES S.A.S. Incluye los servicios realizados a nombre de la línea de servicio NEXT CLEAN, donde se realiza la “Prestación de servicios de limpieza doméstica y empresarial”.

- **No aplicabilidades**

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios: No se cuenta con procesos de diseño de servicios, debido a la actividad económica de la empresa.

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones: No se dispone de herramientas o equipos de medición para cumplir con este numeral y proporcionar confianza en la validez de los resultados en la prestación o desarrollo de los servicios.

8.4.1. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (Incisos b y c): No se cuenta con proveedores que proporcionen directamente los productos, servicios o procesos a los clientes a nombre o por decisión de la organización.

Cabe destacar que la única norma que permite determinar los límites y las aplicaciones es la NTC ISO 9001:2015, pero al estructurar un Sistema Integrado de Gestión, se rige por la norma más dominante.

4.3.1.1. Procesos del SIG.

Con el fin de que Next Services S.A.S adopte un enfoque basado en procesos, en esta etapa se determinaron los procesos necesarios para el sistema integrado de gestión, mediante la estructuración del mapa de proceso, aumentando con este la satisfacción del cliente y por ende aportando valor a la organización.

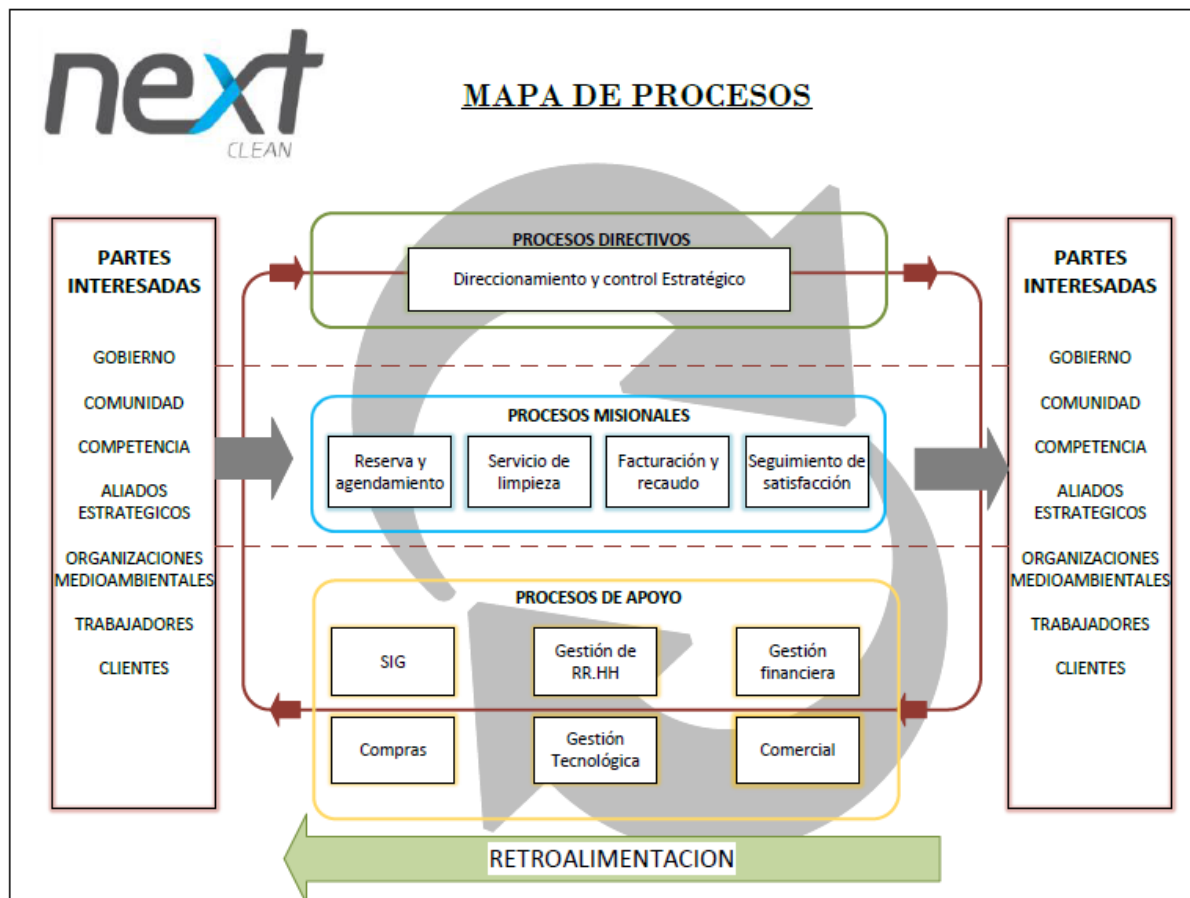


Figura 17 Mapa de procesos

1. **Procesos estratégicos:** Destinados a definir y controlar las metas, sus políticas y estrategias, con el fin del crecimiento organizacional. En Next Clean:
 - Direccionamiento y control estratégico: Tiene como objetivo establecer los lineamientos para gestionar y controlar los procesos, rendir cuentas, apoyar el Sistema integrado y asignar los recursos necesarios, con el fin del crecimiento continuo de la empresa.
2. **Procesos misionales:** Permiten generar el servicio de limpieza que se entrega al cliente y aportar valor a estos. En Next Clean:

- Reserva y agendamiento: Registrar los clientes y programar de manera oportuna los servicios diariamente.
- Servicio de limpieza: Ofrecer servicios de limpieza que cumplan con las necesidades y/o expectativas del cliente.
- Facturación y recaudo: Realizar oportunamente la entrega de documentos y captación de dinero resultante del servicio de limpieza prestado.
- Seguimiento de satisfacción: Conocer, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los clientes con respecto a los servicios de limpieza ofrecidos.

3. Procesos de apoyo: Comprenden las actividades necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos misionales. En Next Clean:

- SIG: Implementar y mantener un Sistema Integrado de Gestión que brinde a las partes interesadas el reconocimiento de una empresa que mejora continuamente, es segura y rentable.
- Gestión RR.HH: Promover, mantener y desarrollar un recurso humano calificado, motivado y competente, con el fin de cumplir con la misión y visión de la empresa.
- Gestión financiera: Administrar y controlar los recursos financieros necesarios para cada proceso de la empresa.
- Compras: Adquisición y entregar de bienes y/o servicios que cumplan con las especificaciones solicitadas por la empresa.
- Gestión tecnológica: Garantizar la trazabilidad de la información y su disponibilidad para la toma de decisiones y la operación de la empresa.

- Comercial: Generar estrategias de venta, campañas publicitarias y promociones que permitan establecer contacto con nuevos clientes.

Por otra parte para dar cumplimiento total a los requisitos de este numeral, fue necesario realizar una planificación táctica del Sistema Integrado de Gestión, a través de la gestión y control de cada una de las interacciones ente los procesos, entradas, salidas y las jerarquías funcionales de la organización, esto mediante la caracterización de los procesos (Ver Apéndices 9. Caracterizaciones de procesos), Las cuales fueron diseñadas con la ayuda de cada representante del proceso. Cada una está estructurada de la siguiente manera:

1. Objetivo: Propósito principal del proceso principal de proceso
2. Alcance: Intervalo de acciones que abarca el proceso
3. Nombre: Enunciado del proceso a caracterizar
4. Proveedor: Procesos que se encuentran relacionados de forma directa con el proceso
5. Entradas: Elementos necesarios para colocar en marcha el proceso
6. Fases del proceso: Actividades necesarias para la transformación de las entradas
7. Salidas: Resultado de las actividades que se llevaron a cabo para generar el proceso
8. Clientes: Procesos necesarios para la interrelación y el funcionamiento del siguiente proceso de la secuencia.
9. Responsable: Trabajador responsable o líder del proceso.
10. Procesos de soporte: Procesos que intervendrían cuando se presenten dificultades.
11. Recursos: Requisitos o elementos necesarios para el funcionamiento del proceso
12. Información documentada: Procedimientos, instructivos, registros, manuales y programas necesarios para el desarrollo y seguimiento del proceso

13. Riesgos y oportunidades: Posibilidades que se produzca un contratiempo o circunstancias que pueden conducir a la mejora del desempeño del proceso.
14. Cambios: Posibilidades resultantes de la materialización de los riesgos y oportunidades.
15. Requisitos: Requerimientos de las normas, de las partes interesadas, de la organización y los establecidos por la ley.
16. Seguimiento: Actividades que permiten verificar el desempeño del proceso.
17. Medición: Instrumentó que permite medir el cumplimiento del proceso.

Una vez diseñadas están fueron revisadas por cada uno de los representantes de procesos con el fin de designar las correcciones pertinentes, a continuación imágenes que demuestran dichas revisiones:



Figura 18 Fotografía de la metodología de revisión verbal de caracterizaciones

Cabe destacar que no con todos los representantes de procesos se pudo realizar una reunión, debido a sus ocupaciones, es por esto que se emplea la metodología de entregarle a cada uno la que le corresponde y que estos escribieran las correcciones pertinentes. A continuación un ejemplo de dicha revisión:

next

MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código	Versión	Fecha	Página
M-SIG-01	1	Marzo 2019	28 de 30

Objetivo: Entregar bienes y servicios al cliente, cumplir las especificaciones del solicitante.
Alcance: inicia con la necesidad de compra hasta la recepción de proveedores seleccionados y bienes/servicios entregados.

PROCESO: COMPRAS	ENTRADAS	FASE DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE
TODOS LOS PROCESOS	- Cotizaciones. - Solicitudes de compra.	- Hacer estudio de mercado para garantizar mejor precio de proveedores. - Garantizar stock de insumos y herramientas de aseo. - Administrar, hacer seguimiento y solicitud de pago de O.C. - Garantizar stock de dotaciones y EPP. - Garantizar stock de papelería, cafetería.	- Proveedor seleccionado. - Orden de compra.	Proveedor.

+ Evaluar y seleccionar proveedores.
+ Recibir y entregar de bienes o servicios adquiridos.
+ Responder de procesos.

Responsable: Director de compras.	Proceso de soporte: Todos los procesos.	Recurso: Talento humano, económicos, informes.	Parámetro de control: Evaluación de proveedores.
Documentos: Diferentes actas, formatos e informes generados.	Registros: Listado de proveedores.	Requisitos:	Seguimiento y medición: Actualización constante de listado de proveedores.

todos los procesos solicitud compra
 compras proveedores cotizaciones
 todos los procesos solicitud información
 proveedor bien/servicio adquirido
 todos los procesos información evidencias
 + Incluir Indicadores y metas!

1
 estudio y selección proveedores
 generar hoja de trabajo a o.c. y a su respectivo pág.
 recepción, verificación y entrega de bienes/servicios adquiridos
 reevaluación proveedores

cotizaciones
 proveedor seleccionado
 o.c.
 bienes/servicios
 proveedores calificados
 planes acción

compras
 Directorio proveedores
 o.c.
 todos los procesos
 proveedores
 todos los procesos
 proveedores
 todos los procesos

Figura 19 Fotografía de la metodología de revisión escrita de caracterizaciones

4.3.2. Liderazgo y participación de los trabajadores

4.3.2.1. Liderazgo y compromiso.

El Liderazgo y compromiso de Next Services S.A.S con respecto al Sistema Integrado de Gestión, es responsabilidad de la Alta Dirección, aunque en gran parte se debe a la diligencia de los representantes de procesos, los cuales intervienen en las acciones de mejora de la satisfacción del cliente y la prevención y promoción de la seguridad y salud en los trabajadores.

Para cumplir con esta etapa se realiza una reunión con el Gerente de la empresa donde se establece un acta que señala los parámetros necesarios para demostrar dicho liderazgo y compromiso con el Sistema Integrado de Gestión (Ver apéndices 10. Acta de compromiso y liderazgo). Por otra parte se compromete a realizar una revisión anual, para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión con respecto a la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 45001:2018, con el fin de tomar decisiones para actuar y promover la

mejora continua del sistema y de la propia organización (Ver apéndices 11. Procedimiento de revisión por la dirección).

Cabe destacar que es necesario que la Alta Dirección se enfoque en demostrar liderazgo y compromiso, ya que este es un componente integral que fortalece el desarrollo de la implementación del SIG, con el propósito de brindar un servicio óptimo para los clientes y promocionar la consulta y participación de los trabajadores.

4.3.2.2.Enfoque al cliente.

En Next Services S.A.S los clientes son principalmente los hogares, las oficinas y las zonas comunes en Bucaramanga y su área metropolitana, debido a la gran cantidad (Total de clientes 465 entre activos y frecuentes) y con el fin de satisfacer a cada uno de estos, se realizó lo siguiente:

- Se establecieron las necesidades y expectativas (Ver Apéndices 8. Partes interesadas)
- Se establecieron estrategias o acciones para satisfacer las necesidades y expectativas (Ver Apéndices 8. Partes interesadas)
- Se mantiene una comunicación directa y ágil, antes, durante y después de prestar los servicios, a través de Anita.
- Se resuelven oportunamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- Se cumplen con los requisitos legales y reglamentarios aplicables
- Se determinaron los riesgos y oportunidades de los procesos que intervienen con estos (Ver Apéndices 15. Matriz de riesgos y oportunidades por procesos)
- Se realizan constantemente visitas de supervisión de actividades (Ver Apéndices 16. Procedimiento de supervisión)
- Se realiza una encuesta de satisfacción dependiendo de los servicios tomados (Ver Apéndices 17. Procedimiento de seguimiento de satisfacción)

4.3.2.3. Políticas.

En esta etapa se establecieron directrices para incentivar y cumplir con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de crear una imagen positiva y de reconocimiento antes sus clientes.

1. Fue comunicada en una capacitación mensual, como constancia de dicha presentación se cuenta con las diapositivas (Ver Apéndices 18. Capacitación de políticas y objetivos), la respectiva lista de asistencia (Ver Apéndices 19. Lista de asistencia Capacitación políticas y objetivos) y la siguiente imagen:



Figura 20 Fotografía capacitación de políticas y objetivos

2. Serán comunicadas en inducciones y reinducciones, comprometiéndose de que esta se entendiera y aplique dentro de la organización.

Entre las mencionadas se encuentran:

4.3.2.3.1. Política Integral.

Para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión es necesario establecer la política integral de la organización, al momento del ingreso a Next Services S.A.S se contaba con una política de calidad creada en el 2016, la cual fue actualizada con la colaboración de la Dirección de Gestión y la Gerencia, teniendo en cuenta la misión, visión y los objetivos estratégicos determinados. La política integral es la siguiente:

NEXT SERVICES S.A.S es una empresa que genera soluciones innovadoras de servicios para hogares y empresas, que cumple con los requisitos legales y otros, trabajando por mejorar continuamente su oferta de servicios y la calidad de vida de las partes interesadas con el fin de ser rentables y crecer en el mercado. Para ello gestiona los riesgos que impactan a la continuidad del negocio, previene las actividades ilícitas, protege y promociona la salud de sus trabajadores y fomenta una cultura preventiva y de auto cuidado, así como la consulta y participación de cada uno de estos.

- Está disponible, se mantiene como información documentada, aprobada y firmada por el Gerente general (Ver apéndices 12. Política corporativa 2019).
- Fue enviada a todas las partes interesadas vía WhatsApp
- Esta exhibida en la oficina para todas las partes interesadas



Figura 21 Fotografía de la política corporativa exhibida en la oficina múltiple

4.3.2.3.2. Política de no alcohol, tabaquismo y sustancias psicoactivas.

Para Next Services S.A.S es de gran importancia que los ambientes de trabajo estén libres del cigarrillo, alcohol, y otras sustancias psicoactivas, que atenten contra la salud y seguridad de sus miembros, así como la calidad en la atención de los servicios prestados y en el desempeño y

productividad laboral de los trabajadores. Por estas razones se establecen los siguientes parámetros:

- Se prohíbe presentarse al cumplimiento de sus actividades, funciones y/o tareas bajo el efecto de sustancias psicoactivas incluidas bebidas alcohólicas o energizantes u otras que afecten el funcionamiento adecuado del desempeño laboral.
- Se prohíbe el consumo de tabaco, sustancias psicoactivas, bebidas alcohólicas o energizantes, durante el desarrollo de actividades y/o funciones dentro del lugar de trabajo.
- Se Promueve actividades de sensibilización y de capacitación para los trabajadores, que buscan la creación de hábitos y estilos de vida saludables en relación al daño que causa el cigarrillo, bebidas alcohólicas y/o energizantes y sustancias psicoactivas que afectan la salud del individuo y su entorno.

Está disponible, se mantiene como información documentada, aprobada y firmada por el Gerente general (Ver apéndices 13. Política de no alcohol, tabaquismo y sustancias psicoactivas).

4.3.2.3.3. Política de Seguridad vial.

Para NEXT SERVICES S.A.S es fundamental el cuidado de la integridad física de sus trabajadores, por ello ha establecido unas normas mínimas de prevención en el manejo y transporte de vehículos de forma segura, con el fin de mitigar los accidentes de tránsito que se puedan presentar en la movilización de la residencia del trabajador al lugar de trabajo asignado, de un

servicio a otro, o del lugar de trabajo hacia la residencia del trabajador. Por estas razones se establecen los siguientes parámetros:

- Es de obligatorio cumplimiento que sus empleados tomen transporte público FORMAL para movilizarse a su lugar de trabajo, en movimientos internos y hacia su hogar. Aclarando con esto, que no se asumiría responsabilidad por parte de la empresa si ocurre algún accidente utilizando medios de transporte no propios de la compañía.
- De realizar la movilización por cuenta propia, en vehículo propio o de algún familiar, debe el empleado asegurar que cuente con la debida documentación legal obligatoria para el uso de cualquier vehículo (SOAT, Certificado Técnico Mecánico, licencia de conducción, etc.)
- Es necesario que el medio de transporte utilizado para el cobro del dinero de los servicios se encuentre en óptimas condiciones de operación, condiciones que garantiza el mismo Auxiliar Logístico.
- La empresa se compromete a establecer estrategias y gestionar recursos para la concientización de los empleados, a través de capacitaciones y actividades enfocadas a la identificación de señales de tránsito.

Está disponible, se mantiene como información documentada, aprobada y firmada por el Gerente general (Ver apéndices 14. Política de Seguridad vial).

4.3.2.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

En esta etapa se determinó el propósito, las responsabilidades, los conocimientos y habilidades requeridas para cada uno de los cargos de Next Services S.A.S, con el fin de cumplir con los requisitos de las normas, orientar los procesos y evaluar constantemente su desempeño, en busca de oportunidades de mejora y el crecimiento organizacional. Lo mencionado anteriormente a través de las descripciones de cargos y roles:

1. Gerente general (Ver apéndices 20. Descripción de cargo Gerente)
2. Director de gestión (Ver apéndices 21. Descripción de cargo Director de gestión)
3. Auxiliar administrativa (Ver apéndices 22. Descripción de cargo Auxiliar administrativa)
4. Profesionales de limpieza (Ver apéndices 23. Descripción de cargo Profesionales de limpieza)
5. Conserjes (Ver apéndices 24. Descripción de cargo Conserjes)
6. Supervisora de operaciones (Ver apéndices 25. Descripción de cargo Supervisora de operaciones)
7. Auxiliar de gestión (Ver apéndices 26. Descripción de cargo Auxiliar de gestión)
8. Auxiliar logístico (Ver apéndices 27. Descripción de cargo Auxiliar logístico)
9. Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (Ver apéndices 28. Descripción de cargo Copasst)
10. Comité de convivencia laboral (Ver apéndices 29. Descripción de cargo Covila)

Dichos cargos tienen la responsabilidad y autoridad de asegurarse e informar a la gerencia o líderes de procesos sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, sus propios procesos, sobre las oportunidades de mejora y la debida integridad cuando se planifican e implementan cambios, esto se evidencia en las auditorías internas de la organización.

Adicionalmente se promueve el enfoque al cliente en toda la organización, a través de las capacitaciones de servicio al cliente, dando a conocer a las profesionales de limpieza las metodologías utilizadas para evaluar su desempeño, como las encuestas de satisfacción y las supervisiones, dichos resultados que se les retroalimentan, ya sea a través de mensajes de texto, WhatsApp o llamada telefónica.

4.3.2.5.Consulta y participación de los trabajadores.

En esta fase se desarrollaron y se mantiene actualmente procesos donde Next Services S.A.S promociona la consulta y participación de sus trabajadores, con el fin incluirlos en el proceso de implementación, eliminar los obstáculos y temores entre ellos, conocerlos y aumentar la satisfacción y la permanencia de cada uno estos (Ver Apéndices 30. Procedimiento de consulta y participación de los trabajadores). Lo mencionado anteriormente se da cumplimiento con:

1. El buzón de sugerencias, el cual fue realizado por el Copasst, llevado a las capacitaciones mensuales y abiertas en las reuniones Gerenciales.
2. capacitaciones mensuales y abiertas en las reuniones Gerenciales.



Figura 22 Fotografía del buzón de sugerencias realizado por la representante del Copasst, con el fin de incentivar su participación.

3. Elección de representantes de los trabajadores



Figura 23 Fotografía de la presentación de las representantes del Copasst y del Covila

4. La participación del Copasst en la investigación de incidentes y accidentes de trabajo, en la preservación de la seguridad y salud en el trabajo y en la elaboración del programa de auditorías.

Ver: Apéndices 37. Acta de febrero Copasst – Apéndices 38. Acta de marzo Copasst - Apéndices 39. Acta de abril Copasst - Apéndices 40. Acta de mayo Copasst -Apéndices 41. Acta de junio Copasst - Apéndices 42. Programa de auditoria

5. La participación del Covila (Ver: Apéndices 43: Acta de abril Covila, Apéndices 44. Acta de julio Covila)
6. Las capacitaciones mensuales donde se proporciona información clara, comprensible y pertinente, de la cual se obtienen y se tienen en cuenta las opiniones que se generan al respecto.



Isidora Lima
Profesional en Servicio de
Limpieza

Figura 24 Representante
del COPASST

La profesional de limpieza Isidora Lima fue elegida por sus compañeras como la representante del Copasst el 18 de marzo de 2018, con un porcentaje de votos del 57%, debido a la permanencia de ella en la empresa, al desempeño tenido en su año de representación y debido a que periodo de vigencia de los miembros son de dos años, se cuenta actualmente con la misma acta de elección.

Actas: Ver apéndices 31. Acta de apertura de votación Copasst – Ver apéndices 32. Acta de cierre de votación Copasst- Ver apéndices 33. Acta de constitución del Copasst.



Alix Arrieta
Profesional en Servicio de
Limpieza

Figura 25 Representante
del COVILA

La profesional de limpieza Alix Arrieta fue nombrada debido a la renuncia de la representante escogida por sus compañeras y siendo esta una de las segundas personas con más votación, el 29 de marzo de 2019, se convoca y toma dicho cargo, se cuenta actualmente con la constancia de la elección pasada y el acta donde se acepta las responsabilidades.

Actas: Ver apéndices 34. Acta de apertura de votación Covila – Ver apéndices 35. Acta de cierre de votación Covila – Ver apéndices 36. Acta de toma de cargo Covila.

4.3.3. Planificación.

4.3.3.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.

En esta fase se planificaron las acciones necesarias para mantener, mitigar los riesgos, potencializar las oportunidades y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión, con el propósito de asegurar que se logren los resultados previstos, aumentar los efectos deseables y prevenir o reducir los no deseados, Aumentar la satisfacción de los clientes y los lugares de trabajo seguros para todos los empleados.

Se evalúa la eficacia de estas acciones mediante la prevención de la materialización de los riesgos, esto se evidencia a través de:

- Los indicadores de incidentalidad y accidentalidad (Apéndices 117. Reporte y análisis de incidentes y accidentes)
- Las listas de verificación utilizadas en las supervisiones de operaciones, en las cuales se evalúa la utilización y uso adecuado de los elementos de protección personal, según lo expuesto en las capacitaciones realizadas.
- La respuesta asertiva ante las emergencias simuladas en el lugar de trabajo, aplicando de esta manera lo entendido en las respectivas capacitaciones de primeros auxilios y socialización de plan de emergencias.

4.3.3.1.1. Peligros, riesgos y oportunidades.

En este ciclo se estableció la metodología para la identificación, evaluación y análisis de los riesgos y oportunidades, con el fin de eliminar los peligros, reducir los riesgos, mejorar la capacidad de identificación del personal de la empresa e implantar una base sólida para la planificación y toma de decisiones al respecto. Fue necesario realizar un procedimiento donde se

describen detalladamente las actividades (Ver apéndices 45. Procedimiento de Gestión de riesgos y oportunidades) y dividirlo de la siguiente manera:

1. Procesos

Se estableció una matriz donde se determinan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a cada uno de los procesos de la organización es por esto que se realizó con ayuda de cada representante con la finalidad de aumentar la probabilidad de que se cumplan los objetivos, además se tuvieron en cuenta las cuestiones internas y externas identificadas anteriormente. Para comprender asertivamente como se diligencia se desarrolló un instructivo, donde se señala el paso a paso. (Ver apéndices 46. Instructivo matriz de riesgos y oportunidades por procesos) (Ver apéndices 15. Matriz de riesgos y oportunidades por procesos).

2. Trabajadores

Se estableció una matriz donde se determinan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a cada cargo especificado en el organigrama, este fue desarrollado con la ayuda de los representantes de los procesos, mediante un recorrido por los lugares de trabajo, con el fin de aplicar medidas, que prevengan las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo y protejan y promuevan la salud de los trabajadores. Para comprender asertivamente como se diligencia se desarrolló un instructivo, donde se señala el paso a paso. (Ver apéndices 48. Instructivo matriz de riesgos y oportunidades por cargos) (Ver apéndices 49. Matriz de riesgos y oportunidades por cargos).

4.3.3.1.2. Requisitos legales y otros requisitos.

En esta fase se realizó una matriz donde se determinaron los requisitos legales y otros requisitos que son aplicables a la organización y al Sistema Integrado de Gestión, Con el fin de tener acceso a estos y garantizar que se encuentren documentados y comunicados. Además, para mejorar

continúa se llevara a cabo la actualización anual por parte de la Gerencia o cuando los representantes de procesos detecten nueva normatividad. (Ver apéndices 50. Procedimiento de requisitos legales y otros requisitos) (Ver apéndices 51. Matriz de requisitos legales y otros requisitos).

4.3.3.2.Objetivos SIG y planificación para lograrlos.

En base a la misión, visión y la política del Sistema Integrado de Gestión se despliegan los siguientes objetivos coherentes con la misma, los cuales direccionan a los procesos para el cumplimiento de la política establecida:

1. Generar y actualizar anualmente la matriz de requisitos legales y otros requisitos aplicables a NEXT SERVICES S.A.S. aumentando el cumplimiento de las evidencias en un 10% trimestralmente.
2. Ejecutar una auditoria interna anual para identificar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión implementado.
3. Aumentar en un 1% trimestralmente las ventas mensuales respecto al periodo anterior.
4. Aumentar trimestralmente en 5, los controles y medidas de intervención implementadas y evidenciables para los riesgos identificados a los procesos y a los cargos.

Para establecer el cómo lograríamos los objetivos, se realizó la respectiva planificación la cual determina que se va hacer, que recursos se necesitan, quien será el responsable de su ejecución, cuando se finalizara, como se evaluarán los resultados y demás, para esto se realiza una matriz (Ver apéndices 52. Programa de objetivos)

4.3.3.3.Gestión del cambio.

En esta etapa se determinaron las necesidades y se gestionaron los cambios, con el fin de lograr los resultados previstos por la organización, mantener eficazmente todas las modificaciones

acordadas en el tiempo, mientras se mantienen abiertos y flexibles a los nuevos cambios. Para conocer detalladamente la metodología se realiza un procedimiento (Ver apéndices 53. Procedimiento de gestión de cambios) que describe cada uno de estos:

1. Sistema Integrado de Gestión

En esta fase se realizó una matriz que describe las situaciones o cambios que se podrían presentar, el propósito, el impacto, las acciones de cambio, la información documentada asociada, los recursos y objetivo de estos (Ver apéndices 54. Matriz de gestión de cambios SIG).

2. Información documentada

Este tipo de cambio se verá implícito en la información documentada creada, el cual consiste en una tabla donde se debe evidenciar la versión modificada, la fecha y descripción del cambio, con el fin del controlar cada uno de estos. A continuación se muestra un ejemplo:

Tabla 10 *Control de cambios*

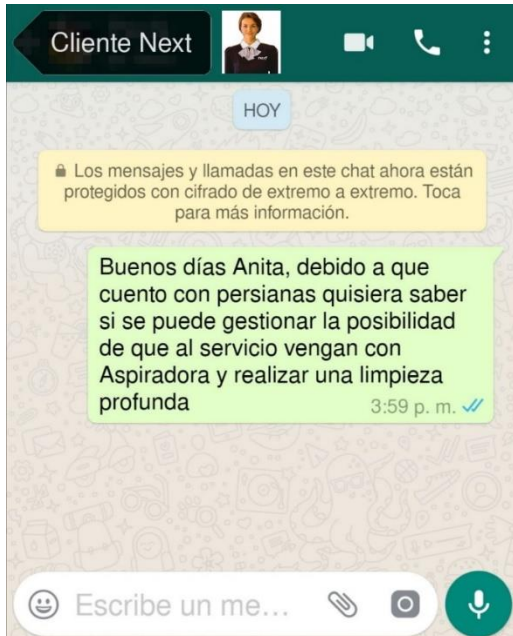
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Febrero 2019	Inclusión de Instructivo de programación de actividades

Nota: Mecanismo para el control de cambios de la información documentada

3. Requisitos de los servicios y su prestación

En esta fase se estableció con la Dirección de Gestión que siempre que se decidan cambiar ya sea planificadamente o correctivamente los requisitos de los servicios de Next Clean, se realizaran las modificaciones pertinentes a la información documentada del proceso de Servicio de Limpieza, se realizara el respectivo control de cambios y además se socializara con los afectados verbal o mediante WhatsApp o Correo electrónico.

Debido a no tener acceso a la información privada de la empresa solo es permitido mostrar el siguiente caso:



Se recibe la solicitud de cambio de un cliente, se realiza una revisión y se constata que otros clientes habían realizado la misma solicitud, por lo cual se toma la decisión de invertir en el equipo, para así satisfacer a los clientes y reducir las afectaciones a la salud de los trabajadores.

Figura 26 Pantallazo de la solicitud de cambio



Figura 27 Fotografía en uso de la aspiradora comprada

Una vez comprada la aspiradora se realiza la actualización del procedimiento PR-SL-04: Limpieza de sala, con el fin de modificar los requisitos del servicio:

	PROCEDIMIENTO LIMPIEZA DE SALAS			
	Código	Versión	Fecha	Página
	PR-SL-04	2	Abril 2019	2 de 2

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Abril 2019	Cambio de equipo utilizado para la limpieza de persiana y muebles

Figura 28 Pantallazo de control de cambios.

Cabe destacar que siempre que se detecte la necesidad de cambio sin importar el tipo, se deberá diligenciar la solicitud, la cual describe la situación y los datos personales de quien lo solicita, resultando de esta los resultados de la revisión, las personas que lo autorizaron y las acciones de mejora pertinentes. Siguiendo con el mismo caso (Ver apéndices 55. Solicitud de cambio de documentación)

4.3.4. Apoyo.

4.3.4.1. Recursos.

4.3.4.1.1. Generalidades.

En esta etapa se determina un presupuesto anual, con el fin de proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, para la realización de este se consideraron los recursos existentes y los que se necesitaban adquirir externamente (Ver Apéndices 56. Presupuesto anual). Este es realizado con la ayuda del Gerente de Next Services S.A.S. y es incluido al presupuesto general de la empresa.

4.3.4.1.2. Personas.

Para el cumplimiento de este requisito se realiza un procedimiento que describe la metodología para la captación, selección y vinculación de personal a la empresa, dicha inclusión a la empresa se realiza en base a las funciones, competencias y habilidades especificadas en las descripciones de cargo mencionadas en los numerales anteriores, las cuales son de obligatorio cumplimiento en la empresa. (Ver Apéndices 57. Procedimiento de captación, selección y vinculación de personal)

En Next Services S.A.S solo se contratan personas de la siguiente manera:

- Vienen de grupos de captación de la Iglesia Católica y que son de los barrios más vulnerables del Norte de Bucaramanga y su Área metropolitana.
- Vienen referidas por el personal actual de la empresa.

4.3.4.1.3. Infraestructura.

En esta etapa se realiza un consolidado de la infraestructura con la que cuenta actualmente la empresa y el mecanismo utilizado para la preservación de estos, con el fin mantener la necesaria para la operación de los proceso y lograr la conformidad de los servicios.

1. Edificios y servicios asociados

- La Oficina se encuentra ubicada en el conjunto residencial Caminos de Providenza en el piso 14. Se cuenta con área total de 85.42 m², distribuida de la siguiente manera:

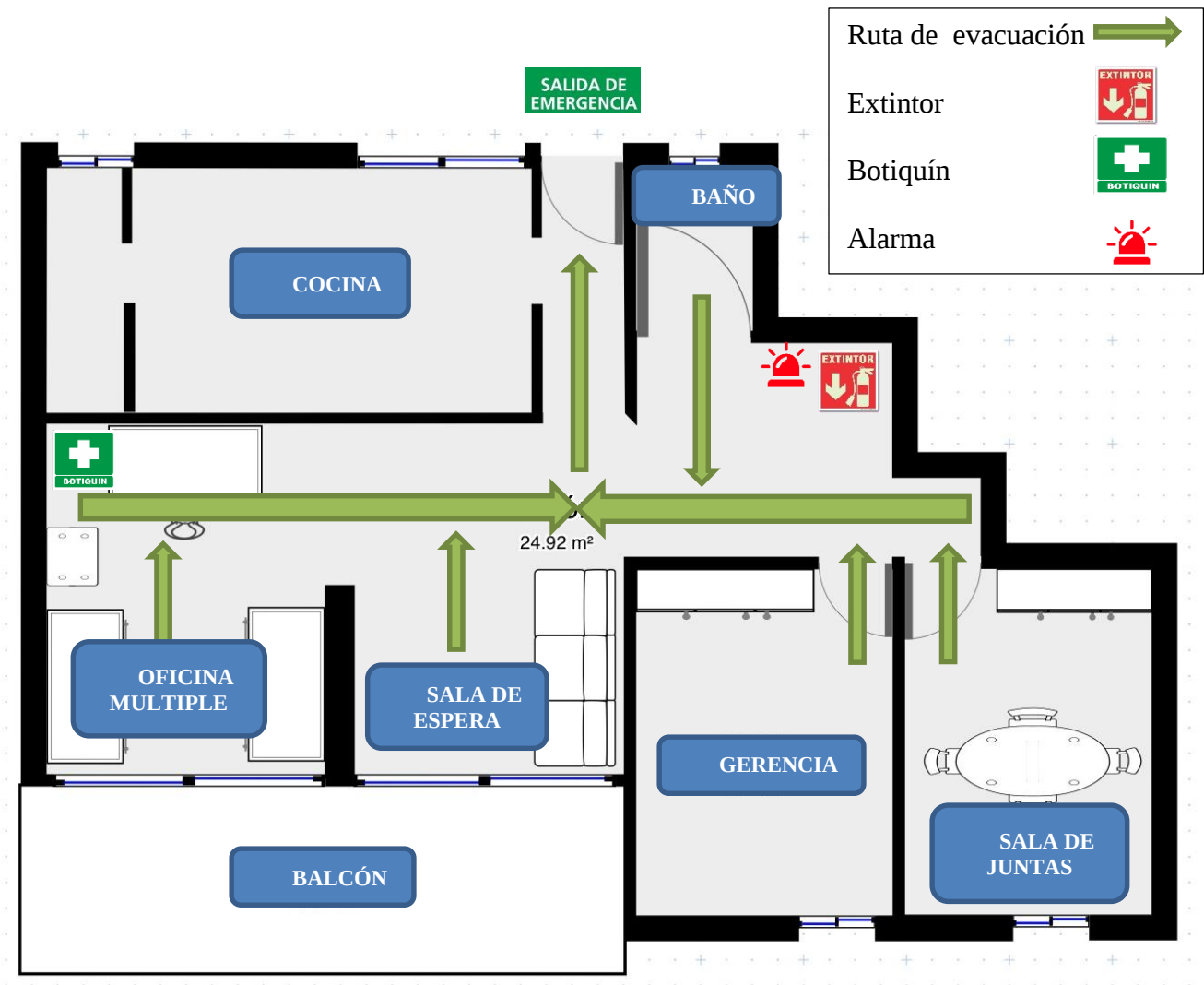


Figura 29 Distribución de la empresa.

- Adicionalmente se cuenta con el siguiente mobiliario:
 - ✓ 4 Escritorios
 - ✓ 3 Mesas
 - ✓ 4 Sillas de ruedas
 - ✓ 2 Sillas cocteleras
 - ✓ 8 Sillas rimax
 - ✓ 1 Sofá

- ✓ 1 Archivador

2. Equipos de oficinas

- ✓ 4 Computadores
- ✓ 1 Tablet
- ✓ 1 Impresora
- ✓ 4 Celulares
- ✓ 1 Teléfono fijo
- ✓ 1 Aspiradora

3. Recursos de transporte

- ✓ 1 vehículo

4. Tecnologías de la información y la comunicación

- ✓ Página web
- ✓ WhatsApp Business
- ✓ Redes sociales

Para mantener la infraestructura en buen estado se establece un procedimiento y un programa que especifican los mantenimientos necesarios para cada uno de estos. (Ver apéndices 58. Procedimiento de gestión de mantenimientos) (Ver apéndices 59. Programa de mantenimiento 2019). Adicionalmente se establece una política de tratamiento de datos personales, con el fin de ofrecer confianza a las partes interesadas (Ver apéndices 60. Política de tratamiento de datos personales)

Siguiendo el cronograma de mantenimiento se realizan las inspecciones solicitadas el 27 de julio de 2019, como evidencia el siguiente informe: (Ver apéndices 61. Informe de mantenimiento).

4.3.4.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.

Next Services S.A.S se enfoca en el bienestar de sus empleados y que estos se sientan cómodos y seguros en su lugar de trabajo, ya que las condiciones inadecuadas pueden afectar el rendimiento físico y mental del personal. En base a esto se toma en cuenta factores como la temperatura, la iluminación, riesgo psicosocial, la higiene y seguridad industrial, las jornadas de trabajo y el ambiente laboral, para determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para el desarrollo de los procesos y los servicios.

Tabla 11 Factores para la operación

<i>Área</i>	<i>Factor</i>	<i>Necesidad</i>	<i>Control</i>	<i>Responsable</i>
Administrativa	Temperatura	Temperatura neutral, ya que la alta causa deshidratación y agotamiento y la baja estrés y nerviosismo	- Prender el aire acondicionado cuando la temperatura es alta	Auxiliar administrativa
			- Prender los ventiladores cuando la temperatura es baja	
	Iluminación	Iluminación acorde con el puesto de	- Mantener el ventanal del balcón abierto si se tiene prendido el ventilador	Directo de gestión
			- Prender el bombillo y correr las cortinas	

Tabla 11. (Continuación)

	trabajo, ya que puede causar fatiga visual	cuando este prendido el aire acondicionado	
		- Organizar escritorios acorde a donde se encuentra la mayor cantidad de luz.	
Ambiente laboral	Ambiente tranquilo y amigable, con el fin de reducir el estrés, aumentar la motivación y productividad.	- Trabajo en equipo - Tomar en cuenta las ideas y opiniones de los demás - Comunicación respetuosa y asertiva - Dialogo	Todos
Jornadas de trabajo	Prevenir las altas de trabajo, ya que estas pueden causar estrés, depresión, cansancio y ansiedad	- Cumplir con el horario - Realizar pausas activas - Incentivar la actividad física - Agilidad en las labores	Todos
Temperatura	Temperatura neutral, ya que la alta causa	Debido a que es una empresa prestadora de	Profesi onal de

Tabla 11. (Continuación)

Operativa		deshidratación y agotamiento y la baja estrés y nerviosismo	servicios no se puede controlar el lugar de los clientes, es por esto que solo se sugiere mantener las ventanas abiertas.	limpieza y conserje
	Iluminación	Iluminación acorde con las actividades a realizar, ya que puede causar fatiga visual.	Debido a que es una empresa prestadora de servicios no se puede controlar el lugar de los clientes, es por esto que solo se sugiere mantener las ventanas abiertas y en casos extremos prender el bombillo.	Profesional de limpieza y conserje.
	Ambiente laboral	Ambiente tranquilo y amigable, con el fin de reducir el estrés, aumentar la motivación y productividad.	- Dialogo con los clientes - Respeto mutuo - Alimentación adecuada y a la hora.	
		Prevenir las altas de trabajo, ya que estas pueden causar estrés, depresión,	- Cumplir con la jornada laboral (8 o 4 Horas por cliente) - Realizar pausas activas de	

Tabla 11. (Continuación)

	Jornadas de cansancio y estiramiento
	trabajo ansiedad antes de iniciar servicio y de desplazamiento
	(Ir al baño o almorzar)
	- Incentivar la actividad física y los hábitos saludables

Nota: Descripción de los factores que intervienen en el ambiente para la operación de cada área

Adicional a lo mencionado se realiza la batería psicosocial, con la colaboración de una practicante de Psicología que se encontraba en ese momento, esta es una herramienta tipo encuestas que permite evaluar el riesgo Intralaboral, Extralaboral y el estrés al que se enfrenta el trabajador (Ver apéndices 62. Batería de riesgo Psicosocial). Como evidencia la siguiente imagen:



Figura 30 Fotografía de aplicación de batería psicosocial

Para facilitar el desarrollo, se divide la actividad en las siguientes fases:

1. **Sensibilización y programación:** Se realiza reunión con la Gerencia y la Dirección de gestión, donde explica la finalidad de la actividad y los beneficios de esta, luego se inicia la planificación del encuentro y se comunica al personal vía telefónica el objetivo del encuentro.
2. **Aplicación:** Para el diligenciamiento de las encuestas se divide el personal en dos grupos. El primero se realiza el 26 de abril de 2019 en la oficina administrativa y el segundo el 01 de mayo de 2019 en el salón de la pizzería Ziru's donde adicionalmente se realiza una integración como festejo del día del trabajo.
3. **Resultados:** Se procede a la tabulación de los resultados de las encuestas, dependiendo del área al que corresponda. Debido a las políticas de la empresa no es posible mostrar los resultados cuantificablemente, solo las conclusiones:
 - El proceso fue de gran importancia, permitió la actualización de los datos personales de los trabajadores, a través del perfil sociodemográfico.
 - Contribuyo a identificar que algunos clientes, debido a su forma de ser, afecta la salud de los trabajadores, ocasionando síntomas de estrés.
 - Facilito la implementación de otro mecanismo de comunicación entre el área administrativa y operativa, debido que manifiestan no obtener las instrucciones claras.

Para finalizar este numeral se establece el reglamento de higiene y seguridad industrial de la empresa, con el fin de identificar, reconocer, evaluar y controlar los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de los trabajadores. (Ver apéndices 63. Reglamento de higiene y seguridad industrial).

4.3.4.1.5. Conocimientos de la organización.

En esta etapa se establecieron los mecanismos utilizados para adquirir y mantener los conocimientos en la empresa, los cuales son:

1. Internamente

- Por medio de las lecciones aprendidas de los fracasos y de los éxitos, los cuales se socializan antes de iniciar las capacitaciones que se programa un domingo al mes.
- Trabajando a través del Google Drive, con el fin de preservar, mantener los conocimientos e información relacionada y ponerla a disposición en la medida que sea necesario.
- Contando con una supervisora con la experiencia y certificación adquirida por la fundación Capacítate para el empleo, en el cual se aprenden las habilidades del oficio.

2. Externamente

- Por medio de las capacitaciones y Video-chats ofrecidos por la ARL SURA y socialización de los participantes a todos los empleados.
- Por medio de las capacitaciones ofrecidas por el personal interno y el cercano al Gerente general.
- Trabajando por la certificación de competencias del SENA, a través de la norma Asear superficies de acuerdo con procedimiento técnico y normativa.

4.3.4.2. Competencia.

En esta etapa se determinaron las cuestiones que se tienen en cuenta para la contratación de los trabajadores, la cual se basa principalmente en las competencias necesarias para el cargo, que son las siguientes:

- Educación: En el área de conocimiento formal
- Formación: En los conocimientos necesarios para desempeñar el cargo
- Experiencia: General o específica

Dichas competencias se encuentran especificadas en las descripciones de cargo mencionadas en capítulos anteriores. Cabe destacar que Next Services S.A.S, se enfoca en vincular personas

que sean competentes, en caso de que no sea así, se estableció un plan de formación, entrenamiento del personal en base a las deficiencias detectadas y una evaluación de desempeño la cual se expondrá en numerales siguientes (Ver apéndices 64. Procedimiento de entrenamiento y toma de conciencia)

4.3.4.3. Toma de conciencia.

Next Services S.A.S, se focaliza en sensibilizar a las personas que realizan los trabajos bajo su control, es por esto que se diseñaron metodologías, con el fin de que tomen conciencia en relación al Sistema Integrado, para esto se establecieron las siguientes metodologías:

1. A través del procedimiento (Ver apéndices 64. Procedimiento de entrenamiento y toma de conciencia), en el cual se especifica la realización de un plan de acción (Ver apéndices 65. Programa de entrenamiento y toma de conciencia). Que consiste en realizar diversas capacitaciones por parte del dirigente del proyecto. Las cuales fueron las siguientes:

Tabla 12 *Capacitaciones*
Nombre de la
capacitación

<i>Nombre de la capacitación</i>	<i>Foto</i>	<i>Evidencia</i>
Sensibilización	<i>Figura 7</i> Fotografía capacitación de Sensibilización.	Apéndices 4: Diapositiva Apéndices 5. Control de asistencia
Política y objetivos	<i>Figura 20</i> Fotografía capacitación de políticas y objetivos	Apéndices 18: Diapositiva Apéndices 19. Control de asistencia

Tabla 12. (Continuación)

Plan de emergencia profesionales de limpieza y conserjes		Apéndices 66: Diapositiva Apéndices 67. Control de asistencia
Primeros auxilios (Capacitador externo)		Apéndices 67. Control de asistencia
Plan de emergencia Administrativos		Apéndices 68. Control de asistencia
Medidas de intervención		Apéndices 69: Diapositiva Apéndices 70. Control de asistencia

Figura 31 Fotografía socialización plan de emergencia operativo

Figura 32 Fotografía capacitación en primeros auxilios

Figura 33 Fotografía socialización de las medidas de intervención de riesgos

Tabla 12. (Continuación)

Seguridad vial (Capacitador externo)		Apéndices 70. Control de asistencia
Riesgos y procedimientos		Apéndices 71: Diapositiva Apéndices 72. Control de asistencia

Figura 34 Fotografía socialización del plan de seguridad vial

Figura 35 Fotografía socialización de los riesgos y procedimientos seguros.

Nota: Consolidado de las capacitaciones realizadas en el desarrollo del proyecto

2. A través del envío de Fliyer, diapositivas de las capacitaciones realizadas e imágenes prácticas, con el fin de que todas las personas que asistieron o no el encuentro, cuenten con el material e información relacionada con el Sistema Integrado de Gestión.



Figura 36 Pantallazo evidencia de envío de Información de capacitaciones

4.3.4.4. Comunicación.

En esta etapa se buscó obtener una comunicación clara y oportuna, ya sea interna o externamente, con el fin de facilitar y establecer canales adecuados para la flujo de la información. Esta se definió de la siguiente manera:

- 1. Se determinaron los canales de comunicación, con la ayuda de la dirección de gestión.

Tabla 13 Canales de comunicación

Canales	Estrategias
Reuniones	Charlas, capacitaciones, conferencias.
Cartelera	Información corporativa.
Medios de comunicación digital	Correo electrónico, WhatsApp, Facebook, Página Web.
Llamada telefónica	Comunicación interna y externa.
Comunicaciones escritas	Cartas formales.
Comunicación directa	Personalmente.

Nota: Listado de canales de comunicación y mecanismos para la divulgación de la información generada.

2. Se realiza procedimiento que permite gestionar la comunicación interna y externa de la empresa. (Ver apéndices 73. Procedimiento de gestión de comunicaciones)
3. Se ejecuta matriz de comunicaciones (Ver apéndices 74. Matriz de gestión de comunicaciones), la cual está constituida por las siguientes ciclos:

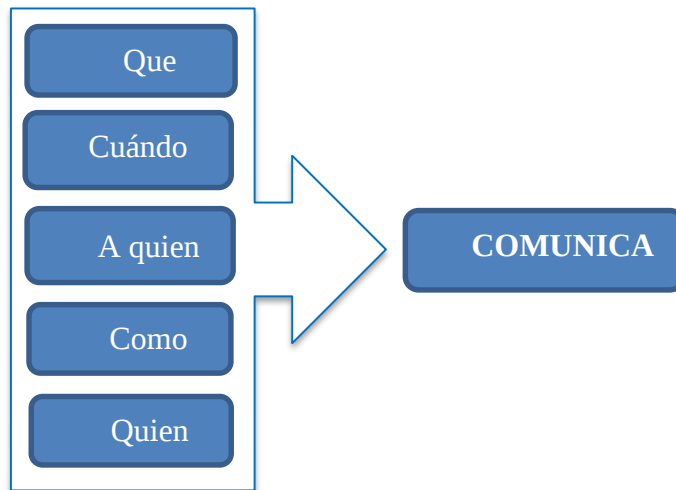


Figura 37 Comunicación.

4.3.4.5. Información documentada.

En esta fase se efectuó la elaboración y control de la información documentada basada en la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 45001:2018. Para la planificación organizacional estandarización y mejoramiento de los procesos.

En primer lugar se establece la información documentada que se debe conservar, es decir los registros no modificables y la que se debe mantener, es decir los documentos modificables de un Sistema Integrado de Gestión:

Tabla 14 Información documentada

Conservar	Mantener
La información documentada para apoyar la operación de los procesos.	El alcance del Sistema Integrado de Gestión

Tabla 14. *(Continuación)*

La información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	La información documentada para apoyar la operación de los procesos.
La información documentada de las actividades para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño, la reevaluación de proveedores externos y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	La política del Sistema Integrado de Gestión
La información documentada sobre lo que ocurra cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuada para su uso.	Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión
La información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.	
La información documentada apropiada como evidencia de los resultados de la evaluación del desempeño.	
La información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección.	

Nota: Consolidado de la información documentada que es exigida por las normas para su conservación y mantenimiento.

Adicionalmente, para que la información documentada tenga un adecuado entendimiento y manejo del registro se definieron los parámetros para la creación, control e integridad según los requerimientos del Sistema Integrado de Gestión (Ver Apéndices 75. Control y distribución de

información documentada) y además un listado consolidado de cada uno de estos (Ver Apéndices 76. Listado maestro de información documentada).

Toda la información documentada vigente se encuentra en el Catálogo de Documentos que está en el Google Drive del SIG y estos son revisados anualmente, con el fin de garantizar que se siga cumpliendo el propósito de cada uno de estos. Cabe destacar que una vez impresos, no se puede garantizar la vigencia de la versión impresa.

La Alta Dirección ha definido que algunos documentos son confidenciales y de circulación reservada, los cuales se encuentra en el Google Drive de la Gerencia. Para acceder a ellos las personas deberán solicitar el respectivo permiso pero estos no pueden ser exhibidos. Como evidencia de lo mencionado anteriormente, se crea un procedimiento que lo describe detalladamente. (Ver apéndices 47. Procedimiento de seguridad de la información)

4.3.5. Operación.

4.3.5.1. Planificación y control operacional.

En esta etapa se determinaron y revisaron constantemente los controles para cumplir con lo exigido por el cliente, mediante el desarrollo de las actividades según los requisitos, la mejora de los procesos y la prestación del servicio, con el fin de demostrar confianza y conformidad al respecto. Dichos controles operacionales se encuentran en el siguiente procedimiento (Ver apéndices 77. Procedimiento de planificación y control operacional).

4.3.5.2. Requisitos para los servicios.

4.3.5.2.1. Comunicación con el cliente.

En el desarrollo del proyecto se demuestra la interacción y comunicación con el cliente a través de:

1. Proporcionando la información relativa a los servicios que se ofrecen en la Línea de Servicio Next Clean, como evidencia el portafolio de servicios. (Ver apéndices 78. Portafolio de servicios Next Clean)
2. Tratando las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios, esto mediante lo especificado en las condiciones y restricciones, enviadas al registrar el cliente y cuando estas se actualicen. (Ver apéndices 79. Condiciones y restricciones)
3. Tratando y retroalimentando las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, dejando como evidencia el diligenciamiento del registro correspondiente.
4. Manipulando y controlando la propiedad del cliente, en este caso la información personal y el establecimiento de este. (Ver apéndices 60. Política de tratamiento de datos personales).
5. Estableciendo un plan de contingencia que puede afectar la continuidad del negocio. (Ver apéndices 80. Plan de contingencia de la continuidad del negocio)

4.3.5.2.2. Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST.

Para la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos, se determinan diversas medidas de intervención expuestas en la matriz de riesgos y oportunidades por cargo, es de gran importancia resaltar el riesgo que más preocupa actualmente a la empresa y es a lo que están expuestos los trabajadores en los desplazamientos de un servicio a otro, por esta razón se establece un plan de seguridad vial, con el fin de mitigar incidentes o accidentes que afecten la seguridad y la salud de los empleados. (Ver apéndices 81. Plan de seguridad vial)

4.3.5.3.Preparación y respuesta ante emergencias.

En esta etapa se establecieron los mecanismos necesarios para prepararse y responder ante situaciones de emergencias potenciales que se podrían presentar en la Oficina administrativa o en

la prestación de los servicios, estas actividades se encuentran descritas en el respectivo procedimiento (Ver apéndices 82. Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias) y se clasifican de la siguiente manera:

1. Personal administrativo

- Plan de emergencias (Ver apéndices 83. Plan de emergencia administrativo)
- Brigada de emergencia (Ver apéndices 84. Actas de conformación de la brigada)
- Simulacro (Ver apéndices 85. Plan de simulacro) (Ver apéndices 86. Inventario de recursos de emergencia) (Ver apéndices 87. Informe de simulacro)



Figura 38 Fotografía de Simulacro 2019

2. Personal operativo

- Circular plan de emergencia (Ver apéndices 88. Plan de emergencia operativo)
- Circular que informa como evacuar, responder y a quien informar en caso de emergencia, esta fue creada por cada cliente y enviada a las profesionales de limpieza y conserjes en la programación del servicio.



Figura 39 Circular de información de emergencia por cliente.

- Circular con los teléfonos de emergencia, estos fueron publicados en Facebook, enviados a los clientes, a las profesionales de limpieza y a los conserjes por WhatsApp.



Figura 40 Circular de los teléfonos de emergencia.

Adicional a lo mencionado, se realizaron capacitaciones de primeros auxilios para todos los trabajadores de Next Services S.A.S., con el fin de que estos conozcan qué medidas tomar en caso de que se requiera prestar algún tipo atención primaria.

4.3.5.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

En esta fase se establece la metodología utilizada desde que en la empresa se detecta la necesidad de adquirir un bien y/o servicio para el desarrollo de las labores. Para describir detalladamente dicho proceso se crea un procedimiento, para la gestión de las compras indispensables para la óptima prestación del servicio. (Ver apéndices 89. Procedimiento de gestión de compras).

Adicional a esto, se determina la herramienta para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores, con el fin de iniciar negocios donde se entreguen bienes y/o servicios con las características requeridas según la necesidad y/o expectativas, tales como cumplimiento de tiempo

de entrega, cantidad, calidad y precios, garantizando una compra confiable y eficiente que permita el desarrollo de las actividades en Next Services S.A.S., Lo cual se encuentra descrito en el procedimiento (Ver apéndices 90. Procedimiento de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores).

La información suministrada por estos (Rut, cámara de comercio, fotocopia de la cedula del representante legal y etc.) será controlada en base a la política de tratamiento de datos personales, con el fin de preservar y ofrecer confidencialidad.

Como evidencia del proceso nombrado y con la autorización de la empresa se presenta el documento de Excel que describe el proceso de selección del proveedor de dotación, con sus respectivos puntajes. (Ver apéndices 91. Selección, evaluación y reevaluación del proveedor de Dotación)

4.3.5.5.Provisión del servicio.

4.3.5.5.1. Control de la provisión del servicio.

Esta fase tiene como finalidad proporcionar servicios bajo condiciones controladas. En Next Services S.A.S se realiza mediante:

1. Seguimiento estricto de los procedimientos, instructivos y registros para el desarrollo óptimo de las actividades de prestación del servicio. Información documentada evidenciada en el Listado maestro de documentos mencionado anteriormente.
2. Establecimiento mensual de los planes de trabajo de cada cargo, del cual se generar informes que son enviados a Gerencia y a la Dirección de gestión.

PLAN DE TRABAJO JULIO 2019



SIG Next <signextservices@gmail.com>
para gerencia, gestion ▼

2 ago. 2019 19:17 (hace 5 días) ☆

Buenas noches

Adjunto un informe de lo realizado el mes de julio

Cordial saludo,

Att: Dayana Sanabria



Responder

Responder a todos

Reenviar

Figura 41 Correo evidencia de informe de plan de trabajo.

- Reuniones mensuales, donde se revisan los planes de trabajo y pendientes adicionales del mes anterior y se establecen nuevos compromisos, que son enviados vía correo a cada cargo.

COMPROMISOS REUNIÓN 17 DE JUNIO



SIG Next <signextservices@gmail.com>
para gerencia, gestion, administracion, supervision ▼

lun., 17 jun. 17:21 ☆

Buenas tardes

Adjunto los compromisos derogados el día de hoy

Reuniones Gerenciales.xlsx

Cordial saludo

Dayana Sanabria Granados.



Figura 42 Correo evidencia de reuniones gerenciales. Fuente: Correo electrónico SIG

4. Generación y seguimiento de las rutinas o descripciones de actividades que se deben realizar en la ubicación de cada cliente, las cuales son creadas en las supervisiones de servicios.
5. Asignación de los recursos e infraestructura necesaria

4.3.5.5.2. Identificación y trazabilidad.

En esta fase se lleva a cabo un procedimiento que describe los medios que se utilizan por Next Services S.A.S, para identificar las salidas y el estado de estas, con el fin asegurar la conformidad de los servicios con respecto a los requisitos de seguimiento y medición determinados. (Ver apéndices 92. Procedimiento de trazabilidad).

En el caso de la empresa se tiene en cuenta: ¿Con que hago la trazabilidad? y ¿Cómo hago la trazabilidad?, en la siguiente figura se observa los mecanismo para realizar la trazabilidad en base a la información derivada de la prestación de los servicios:

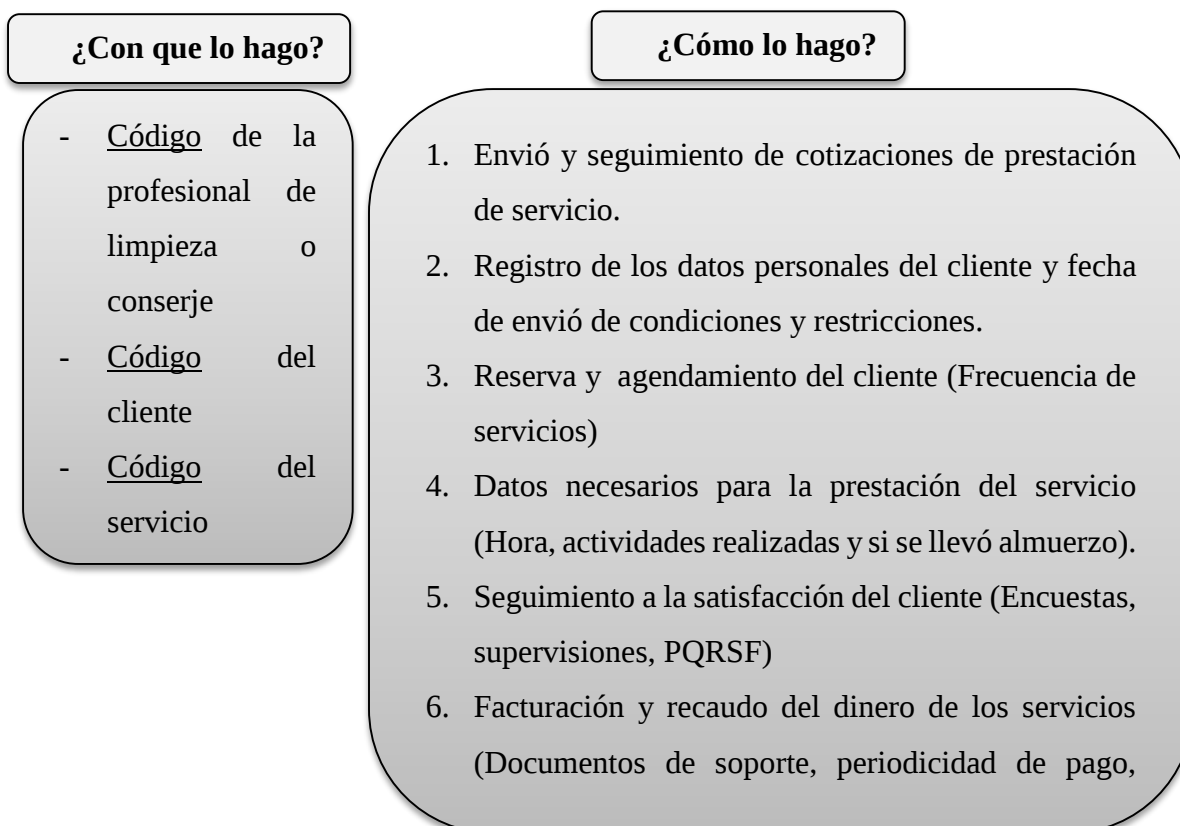


Figura 43 Mecanismos de trazabilidad.

4.3.5.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Next Services S.A.S. se enfoca en el cuidado de la propiedad perteneciente a sus clientes y proveedores que están bajo su control o utilizadas por estos:

1. La información personal y empresarial del proveedor:

- Rut, cámara de comercio, fotocopia de la cedula del representante legal, Constancia de afiliación al sistema general de riesgos laborales y el certificado de implementación de los estándares mínimos del SG-SST.

2. Información del cliente:

- Hogares: Datos personales del tomador del servicio (Nombre, cumpleaños), dirección, teléfono personal o de portería si aplica y correo electrónico.
- Conjuntos residenciales: Datos personales del administrador de edificio (Nombre, cumpleaños), dirección, teléfono personal y de portería y correo electrónico.
- Empresas: Rut, cámara de comercio, Fotocopia de cedula del representante legal, dirección, números telefónicos personales o de portería si aplica y correo electrónico.

Dicha información se revisara anualmente mediante llamadas telefónicas de verificación y se actualizara si es necesario, con el fin de que esta sea adecuada para su uso.

4.3.5.5.4. Preservación.

La empresa preserva las salidas de la información generada durante la prestación del servicio, a través de sus Google Drives, los cuales diariamente crean automáticamente una copia de seguridad y los archivadores de la empresa.

4.3.5.5.5. Actividades posteriores a la entrega.

En esta etapa se documentaron e implementaron las actividades necesarias posterior a la entrega del servicio, el cual consiste en mecanismos como encuestas de satisfacción dependiendo del

servicio ofrecido, llamadas o mensajes de seguimiento, solución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y las supervisiones de satisfacción implantadas por la empresa con el fin, de evitar las consecuencias no deseadas, cumplir con los requisitos y retroalimentar al cliente. (Ver apéndices 17. Procedimiento de seguimiento de satisfacción) (Ver apéndices 16. Procedimiento de supervisión).

En caso de que los servicios no son conforme a lo exigido por el cliente y si es responsabilidad de la empresa, esta ofrece garantías (Arreglos o cambios) si se ocasiona el daño de un bien material del cliente y promociones o cortesías en caso de que se compruebe el mal servicio prestado.

4.3.5.5.6. Liberación de los servicios.

Esta fase se enfoca específicamente en los procesos misionales, los cuales son los encargados de prestar y liberar los servicios cuando estos cumplan con los requisitos del cliente y de la organización, por esta razón finalizando el día la Auxiliar administrativa siempre se comunica con el cliente preguntando sobre su experiencia con el servicio y si se detecta no conformidad, la supervisora de operaciones implementa las acciones necesarias para satisfacer y fidelizar al cliente.

4.3.5.5.7. Control de las salidas no conformes.

Se lleva a cabo la documentación que especifica los mecanismos utilizados por la empresa para asegurarse de que las salidas que no sean conforme con los requisitos del cliente y de la organización se identifiquen y se controlen, con el fin de prevenir posibles repeticiones y satisfacer a los clientes. (Ver apéndices 93. Procedimiento de servicio no conforme).

En la empresa dichas salidas no conformes se tratan a través de las correcciones, las retroalimentaciones con el cliente, profesional de limpieza o conserje y ofreciendo cortesías o descuentos de servicios. Como evidencia de esto se presenta las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de una profesional de servicio (Ver apéndices 94. PQRSF) y las

acciones de mejora establecidas para los daños ocasionados por esta (Ver apéndices 95. ACPM Daño).

4.4. Implementación

De este objetivo se basa básicamente en los últimos numerales de la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 45001:2018 (Capítulo 9 y 10), los cuales consisten en la evaluación del desempeño del Sistema Integrado de Gestión implementado, con el fin de validar y entender la documentación para así proceder a su implementación en cada uno de los procesos.

4.4.1. Mecanismos de control e indicadores de gestión.

4.4.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Next Services S.A.S. realiza seguimiento y medición de los procesos y las personas que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la Línea de Servicio Next Clean, con el fin de evaluar y analizar el cumplimiento con respecto a los resultados esperados y mejorar continuamente. Se establece un procedimiento donde se describe el proceso de evaluación del desempeño del Sistema y de los trabajadores de la empresa (Ver apéndices 96. Procedimiento de evaluación del desempeño):

1. Sistemas

Dicha evaluación de desempeño se realiza por medio de los indicadores, creados con la colaboración de los representantes de procesos que conforma la línea de servicio Next Clean, Además se documenta un procedimiento (Ver apéndices 97. Procedimiento Diseño y medición de indicadores), el cual describe las actividades para diseñar, medir y evaluar indicadores y analizar sus resultados para obtener información que permita tomar decisiones en función del logro de los objetivos de Next Services S.A.S.

Para esta fase se emplea un registro que los condensa y clasifica por procesos, con el fin de contar con todos los creados y facilitar su ubicación (Ver apéndices 98. Tabla de indicadores).

2. Trabajadores

Mediante la herramienta mencionada en el procedimiento, se lleva a cabo la reunión y diligencia de la encuesta con el fin de que los trabajadores se evalúen y sean evaluados por su jefe inmediato, como evidencia una encuesta diligenciada (Ver apéndices 99. Evaluación de desempeño) y las siguientes imágenes:



Figura 44 Fotografía aplicación de evaluación de desempeño

Para facilitar el desarrollo, se divide la actividad en las siguientes fases:

- **Sensibilización y programación:** Se realiza reunión con la Gerencia y la Dirección de gestión, donde explica la finalidad de la actividad y los beneficios de esta, luego se inicia la planificación del encuentro y se comunica al personal vía telefónica el objetivo del encuentro.
- **Aplicación:** Para el diligenciamiento de las encuestas se convoca al personal operativo el 12 de julio de 2019, al terminar los servicios (de las 4:00 p.m. en adelante). En el caso del personal administrativo se lleva a cabo el mismo día a partir de las 2:00 p.m.

- **Resultados:** Se procede a la tabulación de los resultados de las encuestas, dependiendo del área al que corresponda. Debido a las políticas de la empresa no es posible mostrar los resultados cuantificablemente, solo las conclusiones:
- En el caso del personal administrativo se encuentra que la competencia más débil es la adaptación al cambio, ya que todas aquellas situaciones en las cuales las personas deben modificar ciertas rutinas o hábitos de vida o profesionales, les causa miedo o dificultad al realizar algo nuevo o diferente.
- En el caso del personal operativo se encuentra que la competencia más débil es la organización y administración del tiempo, ya que en algunos casos exceden el tiempo del servicio por la no agilidad o lo realizan sin los descansos o pausas solicitadas para salir antes de tiempo.

Para finalizar es importante destacar que cuando los resultados no se alcanzan a cumplir, se evalúa necesidad de tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora, para asegurar el cumplimiento de los requisitos y eliminar la no conformidad.

4.4.1.1.1. Satisfacción del cliente.

En esta etapa se llevó a cabo la documentación del método utilizada para realizar el seguimiento de la percepción de los clientes, cuyo propósito es gestionar el cumplimiento de sus necesidades y expectativas (Ver apéndices 17. Procedimiento de seguimiento de satisfacción) dicho procedimiento está compuesto por:

- Encuestas de satisfacción dependiendo del servicio: Aseo, planchado y alimentos, como evidencia una encuesta diligenciada y el respectivo informe de julio del 2019. (Ver apéndices 100. Encuesta de satisfacción aseo) (Ver apéndices 101. Informe encuestas de satisfacción)

- Supervisiones de servicio (Ver apéndices 16. Procedimiento de supervisión de servicios)

4.4.2. Presentación de documentos a la Gerencia.

Inicialmente se presenta la información documentada a la Gerencia y luego a los representantes de los procesos a la medida que se iba realizando, por esto se estableció mensualmente una reunión con el Representante legal, en las cuales se revisaba y aprobaba los documentos creados en el mes. Finalizando el proyecto se realiza un acta que describen todos los documentos creados en el semestre y aprobados para dejar la constancia de estos. (Ver apéndices 102. Acta de presentación y aprobación de documentos).

4.4.3. Divulgación y socialización de la información documentada.

El proceso de divulgación y socialización de la información documentada se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. Se explicó la metodología utilizada para la codificación de los documentos y donde se podrían encontrar cuando estos estuvieran aprobados, como se muestra a continuación:



Figura 45 Fotografía explicación de la metodología de codificación

- Una vez aprobados por el representante legal, la Dirección de Gestión informa a través de los correos institucionales de los representantes de procesos su disponibilidad, como se muestra a continuación:

Asunto:PROCEDIMIENTOS APROBADOS DE MAYO
Fecha:21-05-2019 9:29 am
De:gestion@nextservices.com.co
Destinatario:Administracion <administracion@nextservices.com.co>, gerencia@nextservices.com.co, supervision@nextservices.com.co

Buenas días, tenemos el gusto de anunciarles que ya pueden encontrar en las carpetas de los siguientes procesos la siguiente documentación aprobada:

Direccionamiento y control estrategico
 1. PR-DC-04: Comunicaciones
 R-DC-10: Matriz de comunicación

Sistema integrado de Gestión - SIG
 1. P-SIG-01: Política de no alcohol, tabaquismo y sustancias Psicoactivas

Servicio de limpieza
 PR-SL-02: Limpieza Baños
 PR-SL-03: Limpieza habitación
 PR-SL-04: Limpieza sala

Gestión Humana
 PR-GH-05: Incapacidades y vacaciones

Registros: R-RA-01: Registro clientes, R-RA-02: Programación Servicio, R-GH-44: Control Incapacidades, R-GH-42: Nomina, R-GH-37: Solicitud de Vacaciones, R-GH-45: Planilla personal.

Figura 46 Correo electrónico de aprobación de Información documentada.

- Finalizando el proyecto se envía el acta creada con la Gerencia, que constata la aprobación de toda la información documentada. (Ver apéndices 103. Acta de presentación y aprobación de documentos).

Cabe destacar que los procedimientos propios de la actividad económica de la empresa se elaboraron con la ayuda de cada representante y siempre se revisaba antes de enviar a aprobación por la gerencia.

4.4.4. Seguimiento a la aplicación de los documentos.

Durante la primera auditoria se detectó que el personal no conocía la ubicación de la documentación y por ende no la estaba aplicando, por esta razón se estableció como una acción de

mejora que consiste en realizar una reunión mensual con cada representante de procesos donde se revisaría la adecuación de la documentación creada y su utilización.

Como evidencia de las reuniones con cada uno de estos, se estableció un acta que comprueba los encuentros del mes de julio y agosto. (Ver apéndices 104. Acta de reuniones con los representantes de procesos)

4.5. Valoración

Este objetivo tiene como finalidad evaluar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión, por medio de la adecuación de los requisitos en las tareas diarias del personal y establecer si es necesario planes de acción que permitan la mejora continua de la organización en general.

4.5.1. Auditoría interna.

Para lo anterior mencionado se lleva a cabo dos auditorías internas planificadas y con la ayuda del Director de gestión (Ver apéndices 105. Programa de auditorías del año 2019), ya que es la persona que cuenta con la experiencia y la formación necesaria en base al procedimiento creado (Ver apéndices 106. Procedimiento de auditoría).

4.5.1.1. Primera auditoría interna.

Se realiza una primera auditoría de revisión de la aplicación del Sistema Integrado de Gestión en cada proceso el 05 de junio de 2019, con el fin de verificar que la organización cumple con los requisitos establecidos, para llevar un autocontrol, detectar los problemas internos que afectan la prestación de los servicios y determinar las acciones necesarias para mejorar continuamente.

Como evidencia de dicha auditoría, se cuenta con las listas de asistencia correspondientes a la reunión de apertura y de cierre (Ver apéndices 107. Listas de asistencia auditoría 1), las listas de verificación (Ver apéndices 108. Listas de verificación auditoría) de cada proceso con las

respectivas anotaciones, el informe final (Ver apéndices 109. Plan de auditoría) y (Ver apéndices 110. Informe de auditoría) y las siguientes imágenes:



Figura 47 Fotografías de auditoría interna

4.5.1.1.1. Mejora.

A través de las no conformidades detectadas y observación denotadas de la primera auditoría, se establece un plan de acción, con el fin determinar las oportunidades de mejora e implementar acciones que permitan el cumplimiento de los requisitos y la reducción de los efectos no deseados.

- **Incidentes, no conformidades y acciones correctivas**

En base al procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora (Ver apéndices 111. Procedimiento de ACPM), se instaure el plan de acción mencionado anteriormente para así hacer frente a las consecuencias que se podrían presentar. Cabe destacar que no solo en estos casos se puede implantar algunas de estas acciones, sino siempre que se genere un incidente o una no conformidad que afecte a las partes interesadas.

Como evidencia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de la primera auditoría, el siguiente registro diligenciado (Ver apéndices 112. ACPM auditoría interna)

Esta etapa se basa también en los incidentes, accidentes o enfermedades laborales se gestionan en base al procedimiento documentado (Ver apéndices 113. Procedimiento de notificación, reporte

e investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales), la participación del Copasst y la socialización de las lecciones aprendidas mensualmente, con el fin de evaluar la existencia de riesgos no detectados.

4.5.1.2.Segunda auditoria interna.

La segunda auditoria se realiza el 24 de julio de 2019, la cual consistió en la revisión documental de los requisitos de las normas, en base a la metodología especificada en el diagnóstico inicial, esta con el fin de evidenciar el cumplimiento de cada requisito de obligatoriedad. Como evidencia el documento diligenciado (Ver apéndices 114. Auditoria documental normas ISO 9001 – ISO 45001) y la respectiva lista de asistencia (Ver apéndices 115. Lista de asistencia auditoria 2).

Como se observa en las siguientes figuras, se comprueba la efectividad del proyecto de implementación, en base a lo documental, aunque es importante destacar que la brecha aun evidenciada corresponde a los deficientes seguimientos y controles con que cuenta actualmente la empresa y los cuales deben intensificarse para mantener y lograr los resultados previstos.

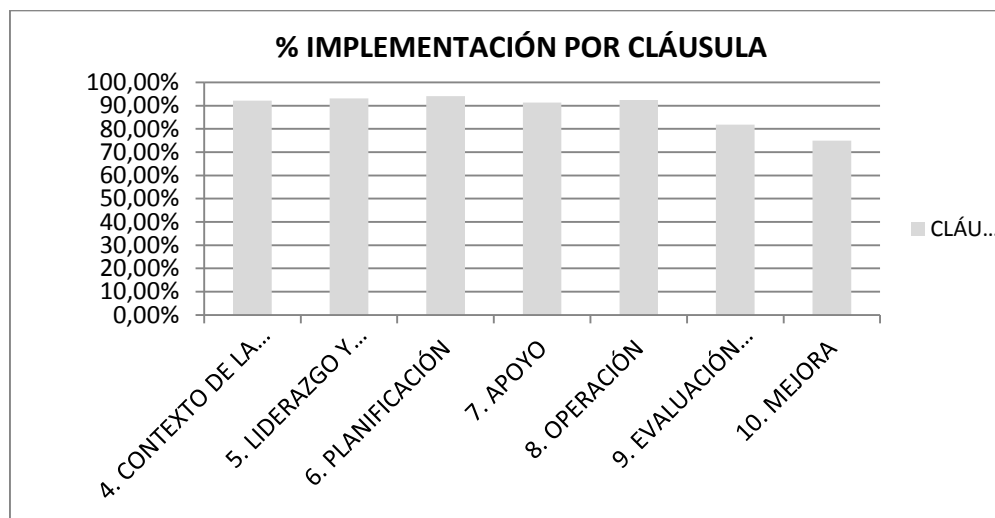


Figura 48 Describe los resultados última revisión documental.

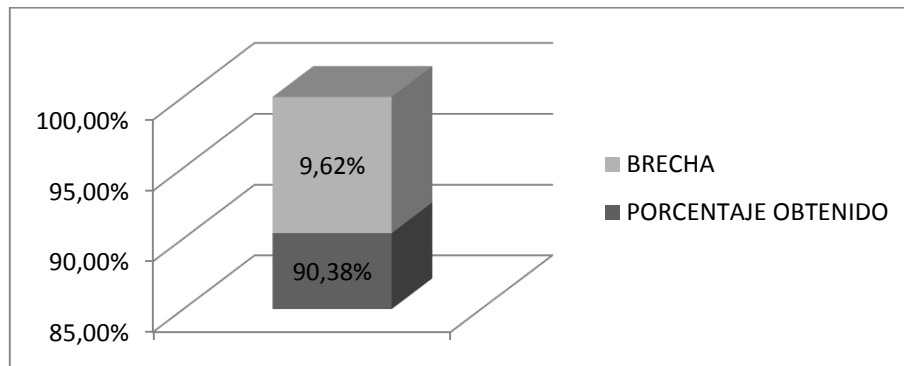


Figura 49 Describe el porcentaje de implementación última revisión documental.

Es indispensable tener en cuenta que las auditorias son una herramienta clave para el control interno y permiten la evaluación de las posibles soluciones en referencia a los problemas encontrados, es por esto que Next Services S.A.S., se ha comprometido en realizarla una vez al año para así mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión.

4.5.1.3.Revisión por la dirección.

Finalizando el proyecto se realiza la revisión por la dirección, en base al procedimiento documentado (Ver apéndices 11. Procedimiento de revisión por la dirección), con el propósito de verificar que se mantienen los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 45001:2018, garantizando la conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

Como constancia de dicha revisión se anexa la respectiva acta (Ver apéndices 116. Acta de revisión por la dirección).

4.5.1.4.Mejora continua.

Para cumplir con este numeral la empresa se compromete en cabeza de la Gerencia, a mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión, a través:

- Del seguimiento a los planes de acción que se generen

- La continuidad de las revisiones mensuales con cada representante de proceso, con el fin de promover una cultura que apoye el Sistema Integrado de Gestión.
- Las capacitaciones mensuales, donde se comunican las novedades y resultados pertinentes de la mejora continua, promoviendo así la participación de los trabajadores.
- Las auditoras internas
- Las revisiones por la dirección
- Las revisiones por parte de la ARL
- La contratación de una persona con licencia que sea el responsable del Sistema Integrado de Gestión y un auxiliar que este constantemente en la empresa, para así iniciar el proceso de certificación, cuando se cuenten con los recursos necesarios.

5. Conclusiones

Es una experiencia enriquecedora para el Ingenieros Industrial de la Universidad Santo Tomás desarrollar este tipo de proyectos que involucra el mejoramiento empresarial, ya que permite la preparación para la vida laboral y demostrar ser un profesional con la capacidad de trabajar y aportar a todas las áreas que compone una organización.

La base sólida para iniciar este proyecto, fue el diagnóstico, el cual permitió visualizar el grado de cumplimiento de Next Clean, con respecto a los numerales de la NTC ISO 9001: 2015 y la NTC ISO 45001: 2018.

Es importante destacar el liderazgo y compromiso de la Gerencia y la colaboración de los representantes de los procesos de Next Services S.A.S, debido a que esto fue esencial para el desarrollo de las actividades necesaria para lograr las metas propuestas.

Finalmente se logra un Sistema Integrado de Gestión que cumple con todas las especificaciones, que permitió la estandarización de los procesos según los requisitos legales y de las normas internacionales, mejorando la prestación de los servicios, la perspectiva de los clientes, el clima laboral entre trabajadores, previniendo y promocionando la seguridad y salud en el trabajo, fomentando la consulta y participación de las partes interesadas y teniendo claridad de las necesidades y expectativas de cada uno de estas.

Con esta implementación Next Services S.A.S., se encamina a la creación de dos sucursales cada una en diferentes ciudades y a gestionar la certificación de su Sistema Integrado de Gestión, con el fin de ofrecer confianza y ser más competitivos en el mercado.

6. Recomendaciones

Se recomienda a Next Services S.A.S:

- Mantener el compromiso de la Gerencia y los representantes de los procesos por el sostenimiento del Sistema Integrado de gestión y la implantación de la información documentada en los departamentos de la organización.
- Continuar con las jornadas de capacitaciones mensuales de entrenamiento y toma de conciencia con respecto al Sistema Integrado de Gestión y realizar una de estas en horario laboral, con el fin de que asistan todos los trabajadores y fomentar la mejora continua.
- Conservar y realizar la gestión del cambio de forma planificada, con el fin de ejercer el mantenimiento correspondiente a la información documentada.
- El seguimiento y vigilancia a la correcta ejecución de todos los procesos, tareas y documentación implementada a través de los diferentes mecanismos diseñados para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de los requisitos de las normas internacionales.

7. Referencias Bibliográficas

- [1] "Las normas ISO ", *Consultora del sistema de gestión y ISO*, (2018). [Tomado en línea].
<https://www.s bqconsultores.es/las-normas-iso-importancia-y-beneficios/>
- [2] "AENOR", (2018). [Tomado en línea]. <https://www.aenor.com/>
- [3] *Universidad de Guanajuato*, (2018). [Tomado en línea]. <http://www.ugto.mx/calidad/conoce-el-sistema-de-gestion-de-calidad/generalidades-del-sgc/conceptos-iso-9001>
- [4] "NTC ISO 9001", (2015). [Tomado en línea]
http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf
- [5] "La norma ISO 9001 (2015)", *ISOTools*, (2018). [Tomado en línea].
<https://www.isotools.com.co/la-norma-iso-9001-2015-se-basa-ciclo-phva/>
- [6] "NTC ISO 45001", (2018). [Tomado en línea] <http://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>
- [7] "(SG-SST) en Colombia ", *Gerencias.com* (2018). [Tomado en línea]
<https://www.gerencie.com/nuevo-sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst-en-colombia.html>
- [8] "La nueva norma ISO 45001", (2018). [Tomado en línea] <https://www.nueva-iso-45001.com/2018/04/terminos-y-definiciones-norma-iso-45001/>
- [9] "Gestión documental de las organizaciones", (2009). [Tomado en línea]
<http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/28667/chap3.xhtml?1539657186028>
- [10] "Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C., (2008), [Tomado en línea]
<https://www.imnc.org.mx/>

- [11] "Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)", [Tomado en línea].
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/>
- [12] "Prevencionar", (2016) [Tomado en línea]. <http://prevencionar.com/>
- [13] "Planeación estratégica", *Burgwal & Cuéllar*, (1999) [Tomado en línea].
https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com.co/&httpsredir=1&article=1156&context=abya_yala
- [14] "Procesos estratégicos", *D'Alssio Ipinza*, (2008) [Tomado en línea].
https://issuu.com/ivanss_3/docs/el_proceso_strat_gico_-_fernando_
- [15] "OHSAS", *ISOTools Excellence*, (2015) [Tomado en línea].
<https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/ohsas-18001/>
- [16] "Historia ISO 9001", *Normas9000.com*, (2018). [Tomado en línea].
http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx.
- [17] *Mintrabajo.gov.co*, (2018). [Tomado en línea].
<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>.
- [18] *Copaso.upbbga.edu.co*, (2018). [Tomado en línea].
http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf.
- [19] *Udistrital.edu.co*, (2018). [Tomado en línea].
<http://udistrital.edu.co:8080/documents/138588/2871004/Proyecto.pdf>.
- [20] *Javeriana.edu.co*, 2018. [Tomado en línea].
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis21.pdf>.

- [21] Aguayo, Ángel (2010). "Antecedentes Históricos de la Seguridad e Higiene Industrial".
[Tomado en línea]
<http://www.limpiezaindustrial.org/antecedentesseguridadindustrial.aspx>
- [22] Bestraten Belloví, M., & Pareja Malagón, F. (2008). NTP 330: Sistema simplificado de evaluación de riesgos de accidente. Madrid: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.
- [23] Bsigroup. (08 de 02 de 2018). [Tomado en línea]. www.bsigroup.com. Obtenido de Nueva
- [24] Cañada Clé, J., Díaz Olivares, I., Medina Chamorro, J., Puebla Hernández, M. Á., Simón Mata, J., & Soriano Serrano, M. (2009). Manual para el profesor de Seguridad y Salud en el Trabajo. Madrid: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. INSHT.
- [25] D'Alssio Ipinza, F. (2008). El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia. México: Pearson.
- [26] Definición. (2016). Definición Riesgo Laboral. [Tomado en línea]. Obtenido de Definición: <http://definicion.mx/riesgo-laboral/>
- [27] Gómez Gillamón, F. (2005). La gestión documental y a norma ISO 15489:2001 Record Management. Boletín de la Asociación Andaluza N. 78.
- [28] Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2012). Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. Bogotá: ICONTEC.
- [29] Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. (2008). ISO 9000:2005 Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. México: Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.
- [30] Universidad Nacional de San Juan [Tomado en línea]. Obtenido de: http://www.unsj.edu.ar/unsjVirtual/sistema_gestion_calidad/?page_id=78

- [31] Soto Blázquez, J. (2018) [Tomado en línea]. Obtenido de:
<https://slideplayer.es/slide/12129773/>
- [32] Esup. Metodología de investigación (2010) [Tomado en línea]. Obtenido de:
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- [33] Universidad militar de la Nueva Granada (2017) [Tomado en línea]. Obtenido de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17269/RuizMeloNelsonEduardo2017.pdf;jsessionid=44CFDD275676937E1D1D8F284049E251?sequence=8>